

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2012

LAURÉAT – MENTION

Catégorie Grande entreprise de services, établissement ou filiale de grande entreprise

INDUSTRIELLE ALLIANCE, ASSURANCE AUTO ET HABITATION INC. CAPITALE-NATIONALE



ASSURANCE AUTO ET HABITATION INC.

Biens mieux compris^{MC}

PROFIL

Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation, ou IAAH, appartient au groupe Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. (IASF), une société d'assurance fondée en 1892 et qui offre une gamme variée de produits d'assurance de personnes, ainsi que divers produits et services financiers. Quatrième société d'assurance de personnes au Canada, l'Industrielle Alliance est présente dans toutes les régions du pays, de même qu'aux États-Unis.

IAAH, exerce bien sa mission : « Contribuer à l'essor du groupe Industrielle Alliance et de ses réseaux de distribution par une offre directe de produits d'assurance de dommages aux particuliers ». Cette mission constitue la raison d'être de l'entreprise et oriente toutes ses décisions.

Ayant pignon sur rue sur la Grande Allée à Québec et forte d'un volume d'affaire de plus de 175 millions de dollars, IAAH est passée de 35 employés en 1973 à 500 en 2011.

PRINCIPALES FORCES

LEADERSHIP

L'équipe de direction assure avec efficacité l'alignement de toute l'organisation sur ses ambitions : répondre aux attentes de ses clients, de ses employés, de ses actionnaires et de ses distributeurs. Pour y arriver, elle met un soin particulier à établir et à réviser chaque année ses cibles de performance. Elle a également entrepris d'implanter une culture d'amélioration continue inspirée de l'approche *Lean* et elle fait la promotion de valeurs qui correspondent aux enjeux du virage amorcé.

PRÉSIDENT ET
CHEF DE L'EXPLOITATION
Michel Laurin

VICE-PRÉSIDENT
AMÉLIORATION CONTINUE
Martin Michaud
418 650-4601, poste 3119

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|--|
| 2006 | Clôture d'un premier grand chantier de révision des processus d'affaires et création de la direction Amélioration continue |
| 2007 | Adhésion au Mouvement québécois de la qualité |
| 2008 | Adhésion au Réseau d'amélioration continue du Québec

Premier diagnostic QUALmètre |
| 2010 | Nouvel exercice QUALmètre avec l'aide d'un maître facilitateur certifié par le Mouvement québécois de la qualité |
| 2012 | La direction Amélioration continue devient une vice-présidence |

INDUSTRIELLE ALLIANCE, ASSURANCE AUTO ET HABITATION INC.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

En raison de son approche *Lean*, IAAH a réinventé ses principaux processus clés, qu'elle a désignés comme étant ses chaînes de valeur fondamentales. Les irritants de l'accès aux services ont été éliminés et les délais de traitement diminués. L'efficacité des approches observées s'est traduite par des niveaux de satisfaction faisant la fierté d'IAAH.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

IAAH s'est dotée de mécanismes d'information alimentés par ses systèmes de téléphonie et d'assurances. Ses indicateurs ont été définis dans le cadre de chantiers kaizen et sont revus régulièrement. L'information est diffusée de manière à répondre aux besoins des gestionnaires et des employés, notamment pour assurer la prise de décision éclairée et rapide. L'équipe du Support à la planification opérationnelle contribue à la qualité des données, à l'efficacité des systèmes et à l'analyse de l'information.

APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

Après avoir mis en place des chaînes de valeur, IAAH a révisé son organisation du travail pour favoriser le partage des informations et des compétences. Elle a réorganisé les espaces en cellules multidisciplinaires, ce qui suscite la collaboration, améliore l'accès aux spécialistes pour régler les situations plus complexes et favorise la proximité des gestionnaires.

De plus, la formation a été décentralisée dans les chaînes de valeur pour mieux définir les besoins et soutenir l'apprentissage.

Enfin, des tableaux indicateurs tiennent les employés informés du niveau de performance atteint en relation avec les attentes principales des clients et les responsabilisent à mettre en place des correctifs lorsque la situation l'exige.

GESTION DES PROCESSUS

IAAH investit beaucoup d'efforts dans la mise en place d'une culture *Lean* axée sur la gestion des processus et de chaînes de valeur. Les chantiers kaizen ont mené à une révision en profondeur des processus et à la détermination d'indicateurs de performance, ce qui permet à IAAH de mettre l'accent sur la création de valeur ajoutée et sur la flexibilité.

Ces améliorations se traduisent notamment par le renforcement de l'orientation clientèle, la diminution des activités sans valeur ajoutée, une réorganisation du travail qui favorise la synergie des expertises et le partage des apprentissages, la rétroaction des informations relatives à l'expérience client et la diminution des temps de cycle.

RÉSULTATS FINANCIERS ET RELATIFS AU MARCHÉ

IAAH présente d'excellents résultats, principalement en ce qui concerne le rendement et la croissance du nombre de polices d'assurance. La satisfaction de la clientèle la situe au troisième rang de l'industrie. En matière de leadership, IAAH affiche des résultats supérieurs aux objectifs de progression de son chiffre d'affaires, dispose d'un capital de risque qui dépasse largement le capital requis et bénéficie d'un rare degré de mobilisation de ses employés.