



L'ASSURANCE EN 2025, TOUT CHANGER POUR QUE RIEN NE BOUGE ?

Source: RESTITUTION COLLOQUE 2012 LAB

Les Colloques du LAB

- ▶ Tous les deux ans
- ▶ Un Objectif central : La Prospective, en s'appuyant sur l'observation et l'analyse des mutations de la Société et des comportements
- ▶ Identification des pistes majeures d'action

Le Colloque 2012

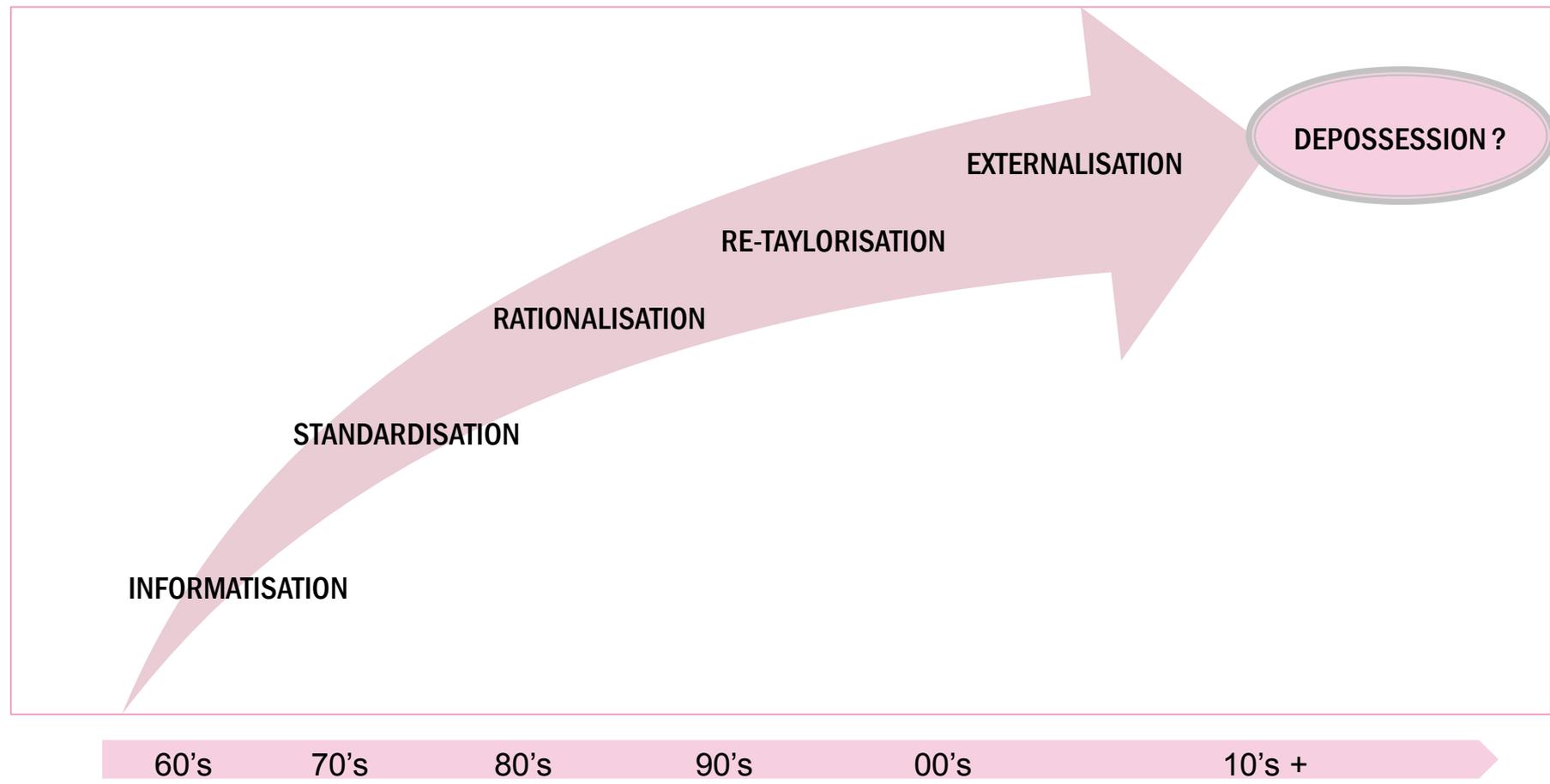
4 Phases:

- ▶ Bilan et perspectives de l'Industrialisation de l'Assurance
- ▶ Conséquences des macro-ruptures
- ▶ Rôles social et sociétal de l'Assurance
- ▶ Les mutations du management

L'industrialisation de l'Assurance

- ▶ De l'industrialisation-mécanisation à l'industrialisation-personnalisation
- ▶ L'émergence des nouveaux acteurs
- ▶ La relation 2.0
- ▶ Les conséquences sur l'emploi et les métiers

Les étapes historiques de l'industrialisation de l'Assurance



Les Macro-Ruptures et leurs conséquences sur l'Assurance

- ▶ La convergence NBIC
- ▶ Le basculement des relations Nord-Sud et le nouvel ordre mondial
- ▶ Big Data
- ▶ Fin de la consommation de masse
- ▶ Vieillesse ...

Rôle Social et Sociétal de l'Assurance

- ▶ Selon le sondage LTA/LAB : Une évidence...
- ▶ ...mais un décalage entre le discours et les actes
- ▶ Les clients et la Société exigent vérité et authenticité.
- ▶ Ceci impacte fortement la mesure de la confiance (cf baromètre de la confiance LAB/OBSOCO disponible en Septembre).

Les mutations du Management

- ▶ Impacts des nouveaux modes de gestion (ex: cloud computing, réseaux sociaux...)
- ▶ Savoir gérer la Génération Y...et Z
- ▶ Le management au Féminin

FOLLOW UP :

nouveaux thèmes de travail 2013

Déclinés en Conférences, Ateliers, Clubs... :

- ▶ Réseaux sociaux: mode d'emploi, rentabilité
- ▶ Quel Marketing demain ?:
 - Marketing de la décroissance
 - Marketing collaboratif
- ▶ Big Data: le passage au concret
- ▶ L'innovation : Open ou Intra ?

nouveaux thèmes de travail pour 2013

(suite)

- ▶ Confiance et relation client
- ▶ Vieillessement :
 - Nouveaux risques et services (Santé–Prév–Assistance)
 - Désépargne des ménages (Vie)
 - Allongement durée de travail...théorique (RH)
- ▶ Métiers et management au quotidien
- ▶ RH et relation client



LAB

FOLLOW UP : nouveaux thèmes de travail 2013

Et...un thème central pour le Comité
Scientifique du LAB :

Le futur modèle économique de l'Assurance



POUR CONCLURE:

1) LES CONDITIONS DE LA METAMORPHSE

- Sortir du rôle de simple auxiliaire financier
 - Justifier la proposition de valeur et la culture de l'assurance
 - donner des preuves de confiance
 - Un service parfaitement calibré , parfaitement exécuté

- Accroître le rôle sociétal
 - Prévention
 - Responsabilisation

- S'adapter aux nouveaux rythmes (et styles) de vie

Et...3 PISTES, 3 CONVICTIONS

- 1) **Piloter l'approche muticanal, quelle que soit la forme de distribution**
 - Le mythe de la mono-distribution (ou d'un réseau « propriétaire » de son client) est dépassé: le client devient progressivement son propre acteur d'assurance
 - Le distributeur doit intégrer les multiples possibilités de communication souhaitées par le client
 - Les outils utilisés doivent permettre des synthèses simples de l'info client et des degrés d'expertise adaptés
 - Un effort est à produire sur la formation et le management des équipes à l'heure du numérique

3 PISTES, 3 CONVICTIONS

2) L'élargissement de l'offre est nécessaire pour autant qu'elle soit pertinente

- Le niveau de service perçu doit être réel
- Dans tous les cas, prix et qualité ne sont pas des « plus » mais des pré-requis

3 PISTES, 3 CONVICTIONS

- 3) La priorisation de la qualité a des conséquences directes sur l'organisation des entités:
- Concentration de la distribution sur le conseil et le SAV
 - Encouragement des liens directs avec les clients par tous les collaborateurs
 - Promouvoir des collaborateurs responsables dotés d'une vision globale des process, comme des finalités de l'entreprise ,et d'un objectif principal d'efficacité du service client.