

le Baromètre prospectif

2015

Le Baromètre prospectif 2015

Quelles évolutions des métiers de l'offre ?



Si la nouvelle économie nous était contée...



OUI SHARE

Méthodologie du Baromètre prospectif

7 tendances remarquables de l'environnement

La redistribution des métiers

Pistes de réflexion et d'actions RH

Une démarche d'écoute des professionnels

Une veille permanente

- Interventions et visites en entreprises, rencontres d'experts, participation à des colloques, séminaires, forums et divers groupes de travail, analyse de la presse, recherches sur Internet...

L'exploitation des bases Roma/Rofa

- Une approche complémentaire aux rapports annuels de l'Observatoire, dans une vision plus détaillée des grandes tendances d'évolution sociodémographique

Un atelier "métiers"

- Une réunion d'experts, issus d'entreprises représentatives de la branche, dans les familles Marketing, Actuariat, Distribution et Gestion de contrats, pour faire le point sur leur actualité et sur les futurs possibles de leurs métiers respectifs

Un comité de pilotage RH

- Une rencontre avec des responsables RH sur les principaux sujets de l'actualité sociale, leurs enjeux et sur les perspectives par métier

Un outil d'analyse qui a fait ses preuves...



...adapté aux exigences du digital

- Les courants d'idées comme facteur de contingence
- La co-production du client intégrée dans les chaînes d'activités
- Une attention renforcée aux conditions et rythmes de diffusion de l'innovation

1. D'une vague digitale à l'autre

- La vague digitale des années 2000 a conforté et rationalisé les organisations traditionnelles. Celle qui vient oblige à les réinventer.

2. Ne pas confondre Digital et Big Data

- Des investissements importants sont encore nécessaires avant de concrétiser les promesses / les craintes de rupture du Big Data.

Focus Big Data : le processus des données

1. Capter les données

- La prolifération des capteurs et l'intensification des processus de capture

2. Stocker les données

- Le défi des architectures informatiques "data centrique"

3. Corriger, redresser, filtrer les données

- Un important travail de fiabilisation

4. Modéliser les données

- De la donnée brute à l'intelligence client, une transformation complexe et aléatoire

5. Opérationnaliser les données

- Un défi d'intégration dans les opérations

**3. Taux d'intérêts bas,
terra incognita**

- La faiblesse historique des produits financiers impose un pilotage encore plus serré de la rentabilité et de la solvabilité

**4. Le reformatage du
marché de la Santé**

- L'effet combiné de facteurs économiques, technologiques et réglementaires déclenche une reconfiguration du secteur

5. Un risque de "commoditisation"

- La commoditisation de l'assurance empêcherait les assureurs de se distinguer par les garanties ou la qualité de service

Commoditisation (définition) :

La disparition de différences significatives dans les produits et les services. Les consommateurs choisissent d'abord un prix et secondairement une marque.

**6. (Ré)investir
l'expérience client**

- Un défi pour conjuguer l'efficacité des processus et la finesse de prise en charge de chaque situation client

**7. Vers une
réévaluation de
l'expérience ?**

- Après l'industrialisation, une plus grande prise en compte de l'expérience client... et de l'expérience collaborateur ?

La dynamique contrastée des familles de métiers

Familles de métiers	Effectif 2013	Variation 2013 / 2011
Organisation et qualité	5 449	+22%
Pilotage et gouvernance d'entreprise	4 390	+15%
Actuariat et conception technique	2 929	+7%
Contrôle technique et prévention	1 755	+7%
Communication	1 503	+5%
Gestion et maîtrise des risques internes	2 712	+3%
Ressources humaines	3 360	+2%
Gestion des contrats ou prestations	41 785	+2%
Marketing	2 063	+1%
Systèmes d'information	10 616	-1%
Distribution et développement commercial	47 394	-3%
Pilotage économique, comptable et financier	8 543	-4%
Logistique	4 006	-5%
Gestion des actifs et du patrimoine immobilier	1 669	-9%
Support administratif	7 703	-10%

➔ **La très forte croissance des familles Organisation et Pilotage d'entreprise**

➔ **La forte croissance des familles Actuariat et Contrôle technique**

➔ **La résistance de la famille Gestion des contrats ou prestations**

➔ **Le tassement de la famille Distribution et développement commercial**

➔ **Le recul des familles Logistique, Gestion des actifs et Support administratif**

Vers une érosion de la famille Distribution et développement commercial ?

<i>Sous-familles</i> DISTRIBUTION ET DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	Effectif 2013	Variation 2013/2012 (en % et effectif)	
Vente des contrats sur plateforme (téléphonique ou internet)	2 174	+ 46%	+ 684
Support et appui aux réseaux	2 492	+ 35%	+ 649
Vente et gestion des contrats en bureau ou point de vente	5 937	+ 3%	+ 153
Vente en bureau ou point de vente	11 339	– 3%	– 305
Vente itinérante	15 147	– 3%	– 473
Encadrement d'un réseau de vente salarié	4 165	– 6%	– 279
Animation de réseaux non-salariés (prescripteurs, partenaires...)	3 110	– 13%	– 457
Vente et gestion des contrats sur plateforme (téléphonique ou internet)	2 708	– 22%	– 756

- ➡ **Baisse des effectifs d'encadrement et d'animation**
- ➡ **Forte augmentation du Support et appui au réseau**
- ➡ **Explosion de la famille Vente des contrats sur plateforme (téléphone ou internet)**
- ➡ **Hors plateforme, érosion de la Vente "seule", itinérante ou en bureau**

La recomposition de la famille Gestion des contrats ou prestations

<i>Sous-familles</i> GESTION DES CONTRATS OU PRESTATIONS	Effectif 2013	Variation 2013/2012 (en % et effectif)	
Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme	2 433	+ 13%	+ 285
Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou internet)	1 713	+ 12%	+ 194
Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance	2 827	+ 10%	+ 264
Souscription des risques non standards	4 082	+ 9%	+ 335
Gestion et indemnisation des sinistres complexes ou contentieux	7 829	+ 3%	+ 208
Contrôle et surveillance du portefeuille	782	+ 1%	+ 9
Gestion et indemnisation des sinistres standards et conventionnels	10 132	0%	– 37
Gestion des contrats hors plateforme	5 728	– 9%	– 548
Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateformes	3 262	– 9%	– 333

- ➔ (Toujours) le basculement de la gestion vers les plateformes
- ➔ La dynamique des activités non standard et complexes
- ➔ La résistance des sinistres standard et conventionnels

Les défis RH à l'horizon 2020

Toujours la Gestion des Emplois et des Compétences

- L'intégration de nouveaux salariés et de nouvelles compétences
- Un travail d'adaptation qui s'impose à tous les collaborateurs
- "Laisser du temps au temps" : une option de plus en plus risquée

Le développement des compétences par l'activité

- La réforme de la formation modifiera-t-elle les pratiques ?
- Quand les compétences de demain se construisent (ou pas) par le travail d'aujourd'hui
- De nouveaux défis d'ingénierie pour l'Organisation du travail, les Ressources Humaines et la Formation

Les défis RH à l'horizon 2020

Mobiliser l'initiative

- Entre la critique des dispositifs d'un management désincarné...
-et la nécessité de redonner des marges de manœuvre
- L'engagement individuel et la motivation au cœur des enjeux RH

Développer l'intelligence collective

- Transversalité, agilité, pratiques collaboratives...
- L'apprentissage culturel de nouvelles manières de s'organiser
- Le précieux et fragile capital de la confiance

Quelles évolutions des métiers de l'offre ?

François-Xavier HAY
Directeur de missions
au pôle Finance/Epargne



Christian PARMENTIER
Fondateur du LAB



Si la nouvelle économie nous était contée...

Marie-Anne BERNASCONI

OuiShare Connector

