

# *le Baromètre prospectif*

# 2012

**1 – Présentation du Baromètre prospectif 2012**

**2 – Intervention de Thierry BLANVILLE**

**le cnam**  
Conservatoire national  
des arts et métiers

# Méthodologie d'analyse prospective



## Principaux facteurs de contingence et stratégie des acteurs...

### ➤ **Au plan économique**

#### ⇒ **De la crise et ses conséquences...**

⇒ Baisse de la collecte nette en Vie...

⇒ Faible croissance en Iard...

⇒ ...mais maintien du marché Santé/Prévoyance

#### ⇒ **Logique d'inclusion de services associés dans les contrats**

#### ⇒ **Une ouverture de l'assurance Vie vers les SAP ?**

⇒ Solvabilisation de la demande

⇒ Organisation du marché des services  
à la personne (SAP)

### ➤ **Au plan technologique**

⇒ **SI, EDI, CRM, GED, CTI (+ V), M-assurance... : la "webolution" se poursuit...**

⇒ **...au rythme de la capacité d'intégration et d'assimilation des différents acteurs**

⇒ **Un enjeu majeur : la mise en cohérence des technologies déployées...**

# Principaux facteurs de contingence et stratégie des acteurs...

## ➤ **Au plan sociétal**

- ⇒ **Papy boom : les 1<sup>ères</sup> grandes vagues de départ à la retraite...**
- ⇒ **Dépendance : une problématique plus large...**
- ⇒ **Consommation : les logiques de CSP re-questionnées...**
- ⇒ **Vers une société 2.0... ;-)**
- ⇒ **Une accélération du temps !**

## ➤ **Au plan réglementaire**

- ⇒ **Solvabilité 2 (suite et...)**
- ⇒ **Lutte anti blanchiment...**
- ⇒ **Grenelle de l'environnement...**

## Les objectifs et leviers de la modernisation...

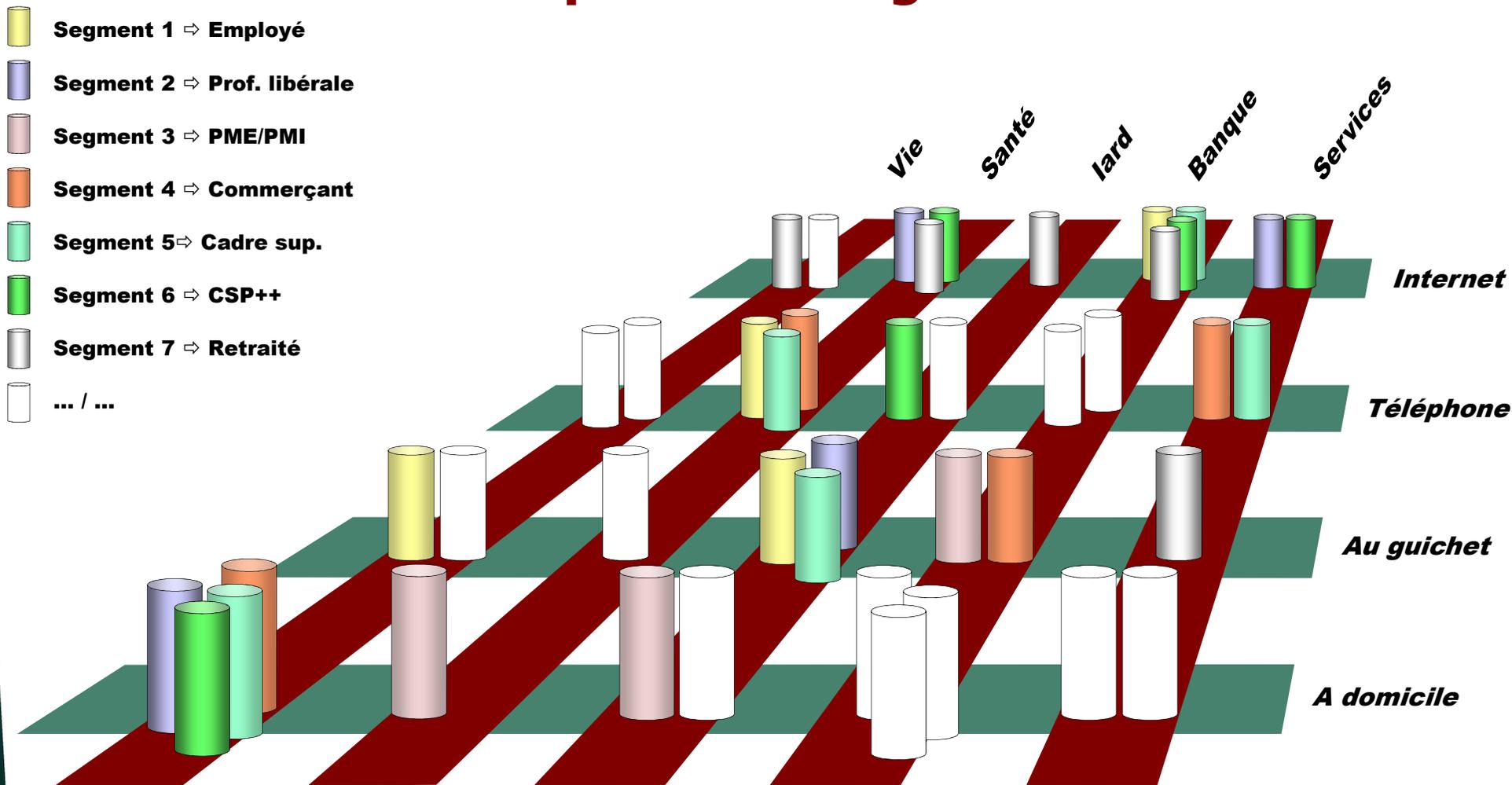
Garantir en continu un service personnalisé



Garantir des coûts optimisés

- ⇒ **Remise à plat de la chaîne d'activités**
- ⇒ **Décloisonnement des entreprises**
- ⇒ **Recentralisation** (des expertises) **et déconcentration** (géographique)
- ⇒ **Recours massif aux technologies de l'information**
- ⇒ **Reconfiguration des plateformes de services**
- ⇒ **Généralisation des modes de travail collaboratifs...**

# De l'offre à la demande : la quête de l'organisation idéale...



**Canal, produit, segment : une approche globale et multifactorielle...**

## Une ré-articulation de l'entreprise autour des grandes fonctions traditionnelles de la chaîne d'activités de l'assurance

**Création de l'offre**

Partir de la connaissance du client pour aller jusqu'à des prestations élargies et en nature...

### Conception et adaptation de produits

Données sur les effectifs	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010	Tendance à 5 ans
Effectifs de la famille	4 815	+ 21,8%	↗
Taux de recrutement	9,7%	+ 9,3%*	→
Taux de cadres	92,1%	+ 12 pts	→
Taux de femmes	55,7%	+ 2,8 pts	↗
Taux de 55 ans et +	9,5%	+ 3,4 pts	↗
Niveaux Bac+2/3/4	36,4%	+ 0,2 pt	→
Niveaux ≥ Bac+5	47,3%	+ 7 pts	↗

Profil des nouveaux entrants	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010
Taux de cadres	85,3%	+ 4,9 pts
Niveaux ≤Bac	7,0%	- 1,1 pt
Niveaux Bac+2/3/4	25,5%	- 11,1 pts
Niveaux ≥Bac+5	67,5%	+ 11,1 pts

\* Moyenne sur la période

**Distribution**

Faire fonctionner ensemble tous les canaux et acteurs, dans une complémentarité reconnue...

**Commercial**

Données sur les effectifs	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010	Tendance à 5 ans
Effectifs de la famille	44 733	+ 2,9%	→
Taux de recrutement	9,7%	+ 10,6%*	→
Taux de cadres	25,0%	+ 3,7 pts	↗
Taux de femmes	52,7%	+ 5,8 pts	↗
Taux de 55 ans et +	11,3%	+ 4,5 pts	→
Niveaux Bac+2/3/4	52,6%	+ 9,4 pts	→
Niveaux ≥ Bac+5	6,5%	+ 1,5 pt	↗

Profil des nouveaux entrants	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010
Taux de cadres	7,2%	+ 0,7pt
Niveau ≤Bac	32,3%	- 2,4 pts
Niveaux Bac+2/3/4	58,0%	- 0,1 pt
Niveaux ≥Bac+5	9,7%	+ 2,5 pts

\* Moyenne sur la période

## Gestion clients

Passer collectivement d'une culture de la technique à une culture du client...

## Gestion de contrats

Données sur les effectifs	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010	Tendance à 5 ans
Effectifs de la famille	40 115	+ 4,8%	→
Taux de recrutement	7,8%	+ 6,7%*	→
Taux de cadres	31,6%	+ 4,9pts	↗
Taux de femmes	73,6%	+ 3,2 pts	→
Taux de 55 ans et +	17,9%	+ 10,7 pts	↗
Niveaux Bac+2/3/4	43,7%	+ 9,3 pts	→
Niveaux ≥Bac+5	11,6%	+ 3,9 pts	↗

Profil des nouveaux entrants	31/12/2010	Evolution 2002 / 2010
Taux de cadres	12,0%	+ 1,3 pt
Niveaux ≤Bac	26,6%	- 2 pts
Niveaux Bac+2/3/4	55,5%	- 4,6 pts
Niveaux ≥Bac+5	17,9%	+ 6,6 pts

\* Moyenne sur la période

## Quels enjeux RH et managériaux ?

### Renouvellement des effectifs

- ⇒ **Recrutement, intégration, formation...**
- ⇒ **Tutorat, management interculturel...**

### Métiers, filières et passerelles

- ⇒ **Primauté de la logique "compétence" ...**
- ⇒ **Rééquilibrage entre savoirs techniques et compétences comportementales...**
- ⇒ **Nouvelle cartographie en métiers du risque, du pilotage, de la qualité, du web, de la relation-client...**
- ⇒ **Mobilité, formation, gestion de carrière...**

### Systèmes de reconnaissance

- ⇒ **Donner du "sens" à l'action...**
- ⇒ **Contenus de poste, responsabilités, autonomie...**
- ⇒ **Engagement, motivation, coopération...**

## **Thierry BLANVILLE**

**CNAM – Responsable de l'Unité d'Enseignement  
"La gestion de la relation client"**

**et Directeur de Marketvox**

**le cnam**

Conservatoire national  
des arts et métiers

 **arketvox**  
Le marketing client