

6 juin 2024

## Télétravail : quelles formules gagnant gagnant ?



### Télétravail en chiffres

**67%** des salariés de l'assurance ont recours au TT, chiffre en **augmentation**, mais **diminution** du nombre de jours télétravaillés annuel **70j** en moyenne.  
Plus fréquent chez les cadres.  
Pas de différences hommes femmes

### Atouts pour l'entreprise et le salarié, évolution des pratiques

- Évolution des pratiques post COVID,
  - **Nouvelle posture managériale** à adopter
  - Obligation de résultat pour le suivi des collaborateurs
  - **Autonomie** des collaborateurs
  - Hausse de la **productivité** des services client
- 
- Mesures pour garantir un bon **équilibre** entre télétravail et présentiel et entre vie professionnelle et personnelle
  - Ouverture du TT depuis l'étranger
  - Beaucoup de latitude laissée au collaborateur, avec des objectifs clairement définis

## Manager de gestionnaires en 2024 : expert, coordinateur ou coach

### Des équipes hétérogènes, des profils et aspirations variés

Fonctionnements différents entre des équipes selon l'autonomie et la répétition des tâches.



Des profils différents entre les personnes : age, génération, besoins, expérience, polyvalence...



### à qui il faut donner du sens

### 5 modes de coordination du travail

supervision verticale, standardisation des tâches, standardisation par les compétences, par les résultats et par ajustement mutuel.



**Coordinateur d'équipe**, généralement entre 10 et 15 personnes, pilote la performance



**Coach**, donne du sens, accompagne la montée en compétence



**Expert technique**, répond aux situations complexes, est un manager impliqué et crédible



### Référent

Un rôle à explorer

### Communication

Une qualité indispensable

6 juin 2024

## Les clés d'une migration réussie

Questionner les motivations

“ Migration stratégique ou migration sanction ? ”



### Travail d'équipe



- **Implication** de tous les acteurs et tous les métiers
- Alignement entre **le sponsor, les utilisateurs finaux et l'équipe projet** sur les motivations qui ont fait naître le projet et les contraintes qui en découlent
- Consultants de niveau élevé
- Identifier les **leaders et ambassadeurs**
- **Partenariat** actif entre assureur et fournisseur
- Pas d'intégration, **relation directe** avec le fournisseur
- **Informer** le réseau



### Nécessité d'une méthode robuste

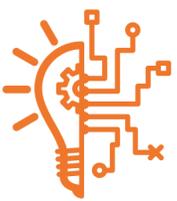
- **Processus** itératif, méthode éprouvée
- **Rationalisation** des produits
- Importance du **cadrage**
- Identifier tous les chantiers connexes
- Connaissance du portefeuille, **documentation**



### Projet informatique ET métier

## Intelligence Artificielle et parcours clients : risques, opportunités ou nécessité?

### Des cas d'usage variés ...



- Augmentation de la **satisfaction clients**
- **Traitement automatique** de 80% des dossiers
- Augmentation des horaires de disponibilité, 100% taux de décoché
- **Aide / Contrôle** à la rédaction
- Traitement du courrier entrant
- **Priorisation** automatique

### et des craintes légitimes.



- **Emploi** : l'IA fait évoluer les métiers, crée aussi de nouveaux métiers
- **Biais** dans les data et les modèles. L'IA discrimine très vite.
- Réticence utilisateur (collaborateur ou client)
- Risque **juridique** : des cas de procès liés à l'IA commencent à exister
- Les risques **Cyber et techniques** augmentent

### IA, une nécessité! Des projets à mettre en place avec de bonnes pratiques



- **Transparence** avec les collaborateurs et les clients
- Commencer par des projets internes
- Règle à définir pour limiter les risques
- Importance de disposer de **données de qualité**
- **IA Act** définit des obligations sur le niveau de risque
- Nécessité de mettre en place une **IA éthique**



### Projet de gouvernance entreprise