

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

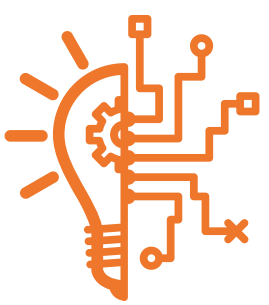
- **Processus** itératif, méthode éprouvée
- **Rationalisation** des produits
- Importance du **cadre**
- Identifier tous les chantiers connexes
- Connaissance du portefeuille, **documentation**



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