

LE GESTIONNAIRE AUGMENTÉ AU CŒUR DES NOUVEAUX PARCOURS CLIENTS

Lors de cette table ronde, les intervenants ont exploré la transformation du métier de gestionnaire par l'IA, mettant en avant la complémentarité entre l'automatisation des tâches répétitives et le rôle renforcé de l'humain. Les intervenants ont discuté des apports des outils d'intelligence artificielle pour la relation clients.

Par exemple, l'IA peut traiter 30% des appels entrants, aider le gestionnaire pendant l'appel, réaliser des comptes-rendus post appel...

Le temps gagné avec l'IA permet au gestionnaire de prioriser la satisfaction client, la fidélisation et l'expérience client en soulignant l'importance de l'empathie et de l'accompagnement dans les situations complexes.

Les risques de déshumanisation et de surcharge cognitive ont été abordés, ainsi que l'importance de l'ergonomie et de la formation RH pour accompagner ce changement.



QUALITÉ DE LA DONNÉE : GESTION, IT, UN DÉFI PARTAGÉ ?

Cette table ronde a mis en lumière l'importance de la qualité des données pour la performance métier bien au-delà de la conformité réglementaire et de Solvency II.

Les intervenants ont souligné la nécessité d'un sponsor fort à la Direction Générale pour impliquer toutes les parties prenantes.

L'accent a été mis sur l'importance d'une bonne gouvernance, de l'implication d'équipes mixtes métiers et IT, avec des responsabilités claires, des contrôles qualité rigoureux ainsi que sur l'importance des SLA avec les tiers pour les données externes.



La qualité de la donnée doit être traitée sur chaque projet pour identifier tous les impacts.

Les doubles compétences métier et IT sont très riches, la formation des experts métiers à la data offre de bons profils. Une équipe polyvalente est essentielle.



L'IMPACT SOCIÉTAL DES MÉTIERS DE LA GESTION

Cette table ronde a abordé la responsabilité sociétale des métiers de gestion, mettant en avant des engagements durables au-delà de la performance.

Les organisations suivent généralement les lignes directrices de l'ISO 26000. Le sujet atteint des niveaux de maturité très différents selon les entreprises, qui ne sont pas forcément liés à leurs tailles.



La démarche RSE peut être impulsée par une stratégie entreprise forte, parfois portée par le cœur de métier, e.g. l'assurance de personnes. Elle est déclinée ensuite sur toute la chaîne de management.

Une autre possibilité est de commencer par des sujets porteurs de sens et de valeurs. Il est souvent utile de se faire accompagner par des fournisseurs.

Des exemples concrets ont été présentés tels que les achats responsables et le label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), l'accessibilité des documents, l'impact des projets informatiques, la sobriété numérique.



LA GESTION MADE IN FRANCE : CONSERVATISME ? GAGE DE QUALITÉ ?

Cette table ronde a examiné les modèles de gestion, en France ou à l'étranger mettant en avant les éléments structurants qui motivent chacun de ces choix. La maîtrise des processus, l'expertise locale, y compris la réglementation et la proximité culturelle ont été mises en avant pour le choix d'une gestion en France.

Les intervenants ont discuté des modèles nearshore et offshore. Des exemples ont été donnés de mise en place de services nearshore avec des niveaux de qualité équivalents à ceux que l'on peut avoir en France. Les points de vigilance incluent la qualité de service avec le suivi d'indicateurs et la stabilité des équipes au-delà du simple coût.



Les avis ont été très tranchés sur les motivations d'une gestion made in France ou la possibilité de gérer en nearshore.

Les intervenants s'accordent sur le fait qu'il faut avant tout choisir une équipe pour un partenariat sur le long terme !

Les Rencontres de la Gestion

Epargne Retraite

LE 5 JUIN 2025



Christophe Emprin, président de PACK Solutions et Daniel Collignon, président de l'APECI, ont échangé sur les thèmes abordés lors des tables rondes.



Ils rappellent l'importance de la data, socle de tous les sujets autour de l'IA.

Ils s'accordent à dire que la démarche RSE des entreprises doit être sincère et concrète.

Christophe Emprin interpelle les Assureurs sur le faible nombre d'entre eux qui se constituent en Entreprise à mission pour intégrer pleinement les enjeux sociaux.



Les Rencontres de la Gestion Epargne Retraite

PARTENAIRES 2025

PACK Solutions

acelys
Services Numériques

ALB 
transmettre & transformer

KERN
CONSULTING | Réussir
vos projets

nexpublica

NTT DATA

MÉDIA

Animées par **VOVOXX**

**Rendez-vous pour
la prochaine édition
le 4 juin 2026 !**



Nous contacter :

Caroline Blanc cblanc@pack-solutions.com

Stéphane Maisonneuve smaisonneuve@pack-solutions.com