



AUTOMATISATION, NUMÉRISATION ET EMPLOI

Plénière du 18 avril 2017

Des enjeux de transformation

L'expérience client



- La génération digitale arrivant sur le marché
- Des besoins spécifiques liés au vieillissement de la population
- Le développement de nouveaux comportements liés à l'économie collaborative (ex le partage de voiture)
- L'expérience client multi-canal

Des produits et des services personnalisés



- La personnalisation des offres à la fois dans la vente aux particuliers (par exemple l'assurance mobile, identité, protection contre le vol) et les entreprises (ex les cyber risques)
- De nouveaux services, (ex téléconsultation..)
- Le développement du self service pour les clients

Le Big Data



- La compréhension approfondie des comportements et besoins client (cross sell, up sell)
- L'optimisation de la gestion des risques (ex la gestion de la fraude)

Les objets connectés



- Démultiplication des objets connectés dans les domaines de la domotique, véhicule, les entreprises,
- La mise en place de nouveaux partenariats avec des fournisseurs numériques

Une démarche globale



Démarche conduite auprès de

12

55% des collaborateurs AXA

Projection quantitative des effectifs à 2020

Fondée sur la stratégie métiers

FICHE PROSPECTIVE MÉTIER : GESTION DES PROGRAMMES ET DES PROJETS IT		DATE
MISSION <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre et gérer des programmes / projets, de la conception à la livraison finale, afin d'atteindre des performances optimales répondant aux spécifications initiales. 		INTENSITÉ DE LA TRANSFORMATION
FACTEURS D'ÉVOLUTION À 2020		
ENJEUX TRANSVERSES		ENJEUX SPÉCIFIQUES DU MÉTIER
QUALITÉ DE SERVICE	Concevoir des programmes dans un contexte de normes de qualité et de sécurité en forte mutation (réglementation externe et politique interne), ainsi que d'exigences utilisateurs de plus en plus exigeantes. Développer les relations avec le client.	OUTILS DIGITAUX <p>S'adapter aux nouvelles techniques et outils digitaux, voire aux nouveaux acteurs du domaine IT qui pourraient se lancer dans les assurances</p>
PRODUCTIVITÉ	Adopter l'expertise de gestion de projets / programmes informatiques à l'évolution du domaine de l'IT, notamment en terme de délais (jeu « en « courts).	EXPÉRIENCE CLIENT <p>Améliorer l'expérience client pour atteindre une satisfaction utilisateur optimale en fonction des projets / programmes menés</p>
COMPÉTITIVITÉ	Respecter les budgets et piloter les indicateurs-clés de projets (KPIs)	CONNAISSANCE MÉTIER <p>Développer la collaboration et la connaissance des métiers et de leurs enjeux au regard des évolutions</p>
LES ACTIVITÉS CLÉS À 2020		COMPÉTENCES À RENFORCER À HORIZON 2020
<ul style="list-style-type: none"> Organiser, coordonner et diriger l'équipe de programmes ou projets/programmes : savoir de point de pilotes dans un programme / projet. Coordonner, cultiver et garantir le respect de la qualité, des performances et de la sécurité en collaborant et en communiquant avec plusieurs équipes. 		COMPÉTENCES TRANSVERSES <ul style="list-style-type: none"> Orientation client Adaptabilité Coopération Influence & diplomatie Décision & exécution
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de répondre aux besoins métier de l'entreprise. Respecter les budgets et les délais de livraison. Piloter les indicateurs de performance (KPI) des projets (délais, coûts, qualité... Actualiser le projet selon l'évolution de la situation. Assurer la gestion en s'appuyant sur les méthodes de projet « en cascade » traditionnelles. Superviser l'avancement des programmes / projets, y compris ceux entamés en externe. 		COMPÉTENCES TECHNIQUES <ul style="list-style-type: none"> Architecture informatique Gestion de projets Analyse des besoins clients Gestion des tiers Gestion de la qualité

Les principaux constats

1 Une baisse globale des effectifs liée :

- A l'automatisation et les nouvelles technologies
- Aux changements organisationnels
- Aux nouvelles relations clients



2 Un levier de flexibilité pour se transformer

32% de départs entre 2015-2020

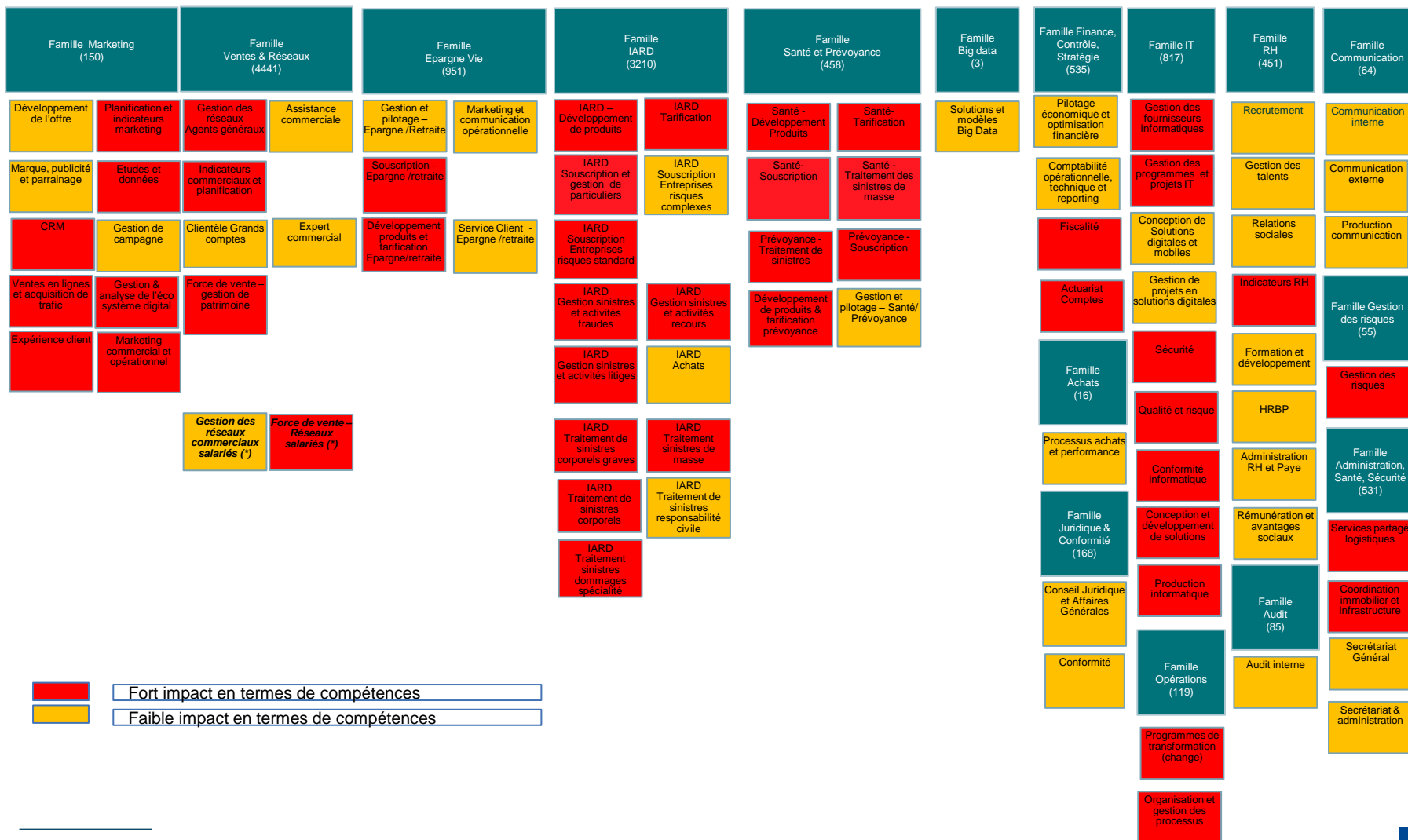
3 Des opportunités de recrutements sur l'ensemble du Groupe

25% des collaborateurs seront de nouveaux entrants en 2020

Ce taux sera plus élevé dans les marchés émergents pour soutenir la croissance

4 50% des métiers connaîtront un fort impact sur les compétences attendues à 2020

Des métiers fortement impactés



Des principes et dispositifs d'accompagnement intégrés dans la GPEC (1/2)

Un dispositif cohérent en soutien de l'employabilité des collaborateurs

2 Les essentiels

LES ESSENTIELS

Un accès facilité aux formations qui vous concernent.
 Une sélection de formations par thème ou entité pour mieux vous orienter dans notre offre.
 À noter : Les essentiels par entité sont consultés au fil de l'eau, pour 2014, par les équipes formation, RH et vos directions.
 Laissez vous guider !

Fiche programme string(20) "caroline.bina@axa.fr" NULL

Familles professionnelles

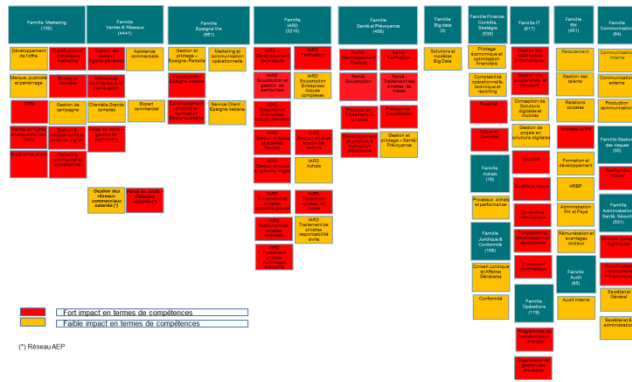
- Assurance dommages
- Assurance santé
- Assurance vie
- Admin, Health & Safety
- Communication et RSE
- Finance, contrôle et stratégie
- Gestion des risques
- IA&D
- Informatique
- Juridique et conformité
- RH et diversité
- Sciences des Big Data
- Ventes et réseaux

Fiches prospectives métier

- Communication interne
- Communication externe
- Gestion de projets et production communication

FICHE PROSPECTIVE MÉTIER : GESTION DES PROGRAMMES ET DES PROJETS IT		DATE
MISSION • Mettre en oeuvre et gérer des programmes / projets, de la conception à la livraison finale, afin d'atteindre des performances optimales répondant aux spécifications initiales.		INTENSITÉ DE LA TRANSFORMATION
FACTEURS D'ÉVOLUTION À 2020		
ENJEUX TRANSVERSES	ENJEUX SPÉCIFIQUES DU MÉTIER	
QUALITÉ DE SERVICE Coordonner des programmes dans un cadre de normes de qualité et de sécurité en forte mutation (régulation externe et pratiques internes, ainsi que d'attentes utilisateurs de plus en plus exigeantes) développer les relations avec le client.	OUTILS DIGITAUX S'adapter aux nouvelles techniques et outils digitaux, voire aux nouveaux acteurs du domaine IT qui pourraient se imposer dans les assurances.	
PRODUCTIVITÉ Assurer l'efficacité de gestion de projets / programmes informatiques, à l'évolution du domaine de l'IT, notamment en terme de délais (par ex : cloud).	EXPÉRIENCE CLIENT Améliorer l'expérience client pour atteindre une satisfaction utilisateur optimale en fonction des projets / programmes menés.	
COMPÉTITIVITÉ Assurer les budgets et piloter les indicateurs-clés de projets (KPI).	CONNAISSANCE MÉTIER Développer la collaboration et la connaissance des métiers et de leurs enjeux au regard des évolutions.	
LES ACTIVITÉS CLÉS À 2020		
<ul style="list-style-type: none"> Organiser, coordonner et diriger l'équipe de programmes de projet/programme - servir de point de contact dans un programme / projet. Coordonner, suivre et garantir le respect de la qualité des performances et de la sécurité en collaborant et en communiquant avec plusieurs équipes. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de répondre aux besoins métier de l'entreprise. Respecter les budgets et les délais de livraison, dater les indicateurs de performance des (KPI) des projets ; être très qualifié, adapter le projet selon l'évolution de la situation. Assurer la gestion en impliquant sur les méthodes de projet « en cascade » et agiles / itératives. Superviser l'avancement des programmes / projets, y compris ceux entrainés en externe. 	COMPÉTENCES À RENFORCER À HORIZON 2020
	COMPÉTENCES TRANSVERSES <ul style="list-style-type: none"> Orientation client Adaptabilité Coopération Influence & diplomatie Décision & exécution 	COMPÉTENCES TECHNIQUES <ul style="list-style-type: none"> Architecture informatique Gestion de projet Analyse des besoins clients Gestion des tiers Gestion de la qualité

Des métiers, aux compétences



Les conséquences de l'évolution de la chaîne de valeur sur les métiers

Des principes et dispositifs d'accompagnement intégrés dans la GPEC (2/2)

FICHE PROSPECTIVE MÊTIER : GESTION DES PROGRAMMES ET DES PROJETS IT		DATE
Mission Mettre en œuvre et gérer des programmes / projets, de la conception à la livraison finale, afin d'atteindre des performances optimales répondant aux satisfactions clients.		INTENSITÉ DE LA TRANSFORMATION
FACTEURS D'ÉVOLUTION À 2020		
Facteurs transversaux - Capacité à travailler en équipe - Capacité à communiquer - Capacité à travailler sous pression - Capacité à travailler dans un environnement complexe	Facteurs métiers/compétences - Capacité à analyser les besoins clients - Capacité à gérer les projets - Capacité à travailler avec des fournisseurs - Capacité à travailler avec des clients	
LES ACTIVITÉS CLÉS À 2020		
- Analyser les besoins clients - Gérer les projets - Travailler avec des fournisseurs - Travailler avec des clients		

COMPÉTENCES À RENFORCER À HORIZON 2020

COMPÉTENCES TRANSVERSES	COMPÉTENCES TECHNIQUES
<ul style="list-style-type: none"> Orientation client Adaptabilité Coopération Influence & diplomatie Décision & exécution 	<ul style="list-style-type: none"> Architecture informatique Gestion de projets Analyse des besoins clients Gestion des tiers Gestion de la qualité

RESSOURCE PÉDAGOGIQUE

EDS – LE JEU – S'ADAPTER AU CLIENT – FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Vous mettre à la place du client pour comprendre son ressenti et adapter sa communication.

Compétences

- MANAGÉRIALES
- TECHNIQUES
- TRANSVERSES

ONE Consultez la rubrique formation sur ONE

► Découverte de SABA

DÉMARRER 20mn | Ajouté le 06/08/2015 | MAJ le 25/11/2015

Compétences

Adaptabilité: S'adapter rapidement aux changements, faire preuve de curiosité, apprendre en toutes circonstances.

Administration des RH: Gérer les contrats et documents relatifs aux employés à l'aide d'outils numériques.

AUTRES RESSOURCES DES COMPÉTENCES

Découvrez d'autres ressources pédagogiques pour les compétences: Adaptabilité Administration des RH.

Des compétences, aux actions de formation et de développement professionnel

Une gamme de dispositifs et d'outils pour accompagner les collaborateurs

Reverse mentoring
Do you speak digital
SMART
ONE mobilité
...

Annexes

Illustration d'une fiche prospective métier

Métier

- Appellation de l'emploi décrit dans la fiche et date de mise à jour

FICHE PROSPECTIVE MÉTIER : GESTION DES PROGRAMMES ET DES PROJETS IT

DATE

MISSION

- Mettre en œuvre et gérer des programmes / projets, de la conception à la livraison finale, afin d'atteindre des performances optimales répondant aux spécifications initiales.

INTENSITÉ DE LA TRANSFORMATION



Intensité de la transformation

- Degré de transformation de l'emploi à 2020

Missions

- Définition synthétique et globale de la mission à horizon 2020

FACTEURS D'ÉVOLUTION À 2020

ENJEUX TRANSVERSES

QUALITÉ DE SERVICE		Coordonner des programmes dans un contexte de normes de qualité et de sécurité en forte mutation (réglementation externe et politiques internes), ainsi que d'attentes utilisateurs de plus en plus exigeantes. Développer les itérations avec le client.
PRODUCTIVITÉ		Adapter l'expertise de gestion de projets / programmes informatiques à l'évolution du domaine de l'IT, notamment en terme de délais (de « en + courts »)
COMPÉTITIVITÉ		Respecter les budgets et piloter les indicateurs-clés de projets (KPIs)

ENJEUX SPÉCIFIQUES DU MÉTIER

OUTILS DIGITAUX		S'adapter aux nouvelles techniques et outils digitaux, voire aux nouveaux acteurs du domaine IT qui pourraient se lancer dans les assurances
EXPÉRIENCE CLIENT		Améliorer l'expérience client pour atteindre une satisfaction utilisateur optimale en fonction des projets / programmes menés
CONNAISSANCE MÉTIER		Développer la collaboration et la connaissance des métiers et de leurs enjeux au regard des évolutions

Enjeux spécifiques du métier

- Éléments d'évolution liés à la stratégie du métier

Enjeux transverses

- Déclinaison des enjeux d'évolution sur les activités du métier

LES ACTIVITÉS CLÉS À 2020

<ul style="list-style-type: none"> Organiser, coordonner et diriger l'équipe de programme/de projet/fonctionnelle ; servir de point de pliqués dans un programme / projet. Coordonner, suivre et garantir le respect de la qualité, des performances et de la sécurité en collaborant et en communiquant avec plusieurs équipes 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de répondre aux besoins métier de l'entreprise. Respecter les budgets et les délais de livraison. Piloter les indicateurs de performance clés (KPI) des projets : délais, coûts, qualité... Actualiser le projet selon l'évolution de la situation. Assurer la gestion en s'appuyant sur les méthodes de projet « en cascade » traditionnelles. Superviser l'avancement des programmes / projets, y compris ceux entrepris en externe.
---	---

COMPÉTENCES À RENFORCER À HORIZON 2020

COMPÉTENCES TRANSVERSES	COMPÉTENCES TECHNIQUES
<ul style="list-style-type: none"> Orientation client Adaptabilité Coopération Influence & diplomatie Décision & exécution 	<ul style="list-style-type: none"> Architecture informatique Gestion de projets Analyse des besoins clients Gestion des tiers Gestion de la qualité

Effet réel sur les activités et compétences

Effet neutre sur les activités et compétences

Activités clés à 2020

- Vision prospective des activités principales du métier à horizon 2020

Compétences à renforcer à horizon 2020

- Présentation des compétences à développer ou acquérir

3 compétences transverses communes à tous

- Orientation client
- Adaptabilité
- Coopération

Compétences transverses

- Applicables pour l'ensemble des familles professionnelles

Compétences Techniques

- Spécifiques à une famille professionnelle