

BAROMÈTRE DES DÉCIDEURS DE L'ASSURANCE

SPÉCIAL REPRISE
Numéro 2 – Été 2020

EURO
GROUP
CONSULTING

Leading positive transformation


bloomin

Quel est votre niveau de confiance pour les 4 à 6 semaines à venir?



De nombreuses difficultés encore à surmonter au tournant de l'année

Au-delà des impacts directs du confinement du printemps à gérer, vous êtes conscients qu'à bien des égards **la crise n'est pas terminée**.

Au moment des congés d'été, les incertitudes n'étaient pas levées et des défis de long terme se confirment. **La situation sanitaire va rester incertaine** et impliquer un durcissement des mesures barrières, source de complexité pour les entreprises. Les impacts de la crise sur l'économie et sur le secteur sont importants et ne sont pas encore pleinement évalués.

Vous nous avez fait part de vos difficultés persistantes : **gérer les stock et les flux** dans un contexte économique dégradé, **stabiliser l'extension du télétravail** avec des risques cybersécurité accrus, transformer les pratiques managériales et digitaliser les processus client / métier.

Il s'agit aussi de **rapprocher et réconcilier des équipes qui ont eu des expériences différentes du confinement** et dont le quotidien reste perturbé : équipes commerciales immobilisées, agences moins fréquentées, collaborateurs exposés ou non au public, difficultés de ceux et de celles qui ont dû télétravailler en s'occupant des enfants, etc.

La perspective d'un retour à la normale qui s'éloigne

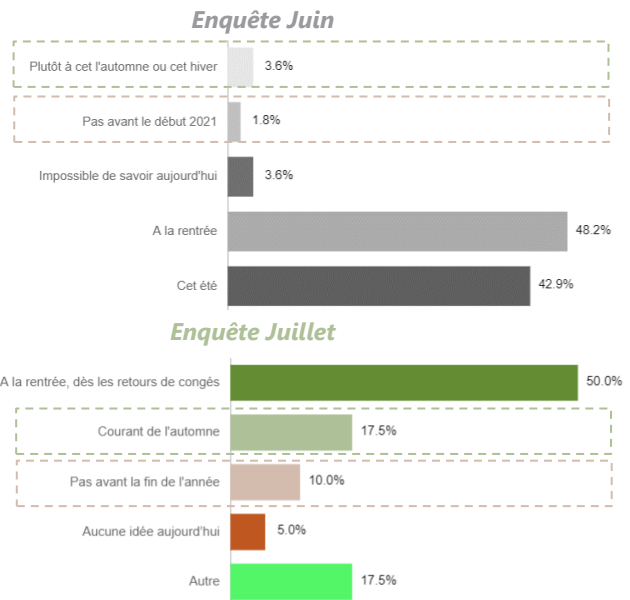
Alors que dans notre baromètre de juin, plus de 90% d'entre vous imaginiez un « retour à plein » des équipes sur site à l'été ou à la rentrée, la tendance est **nettement moins optimiste** un mois après (et sera probablement encore dégradée dans notre enquête d'octobre).

Entre juin et juillet, la proportion de répondants prévoyant une rentrée à l'automne ou l'hiver a nettement augmenté, passant de **3,6% à 17,5%**.

Les mesures prises par les entreprises ont d'abord essentiellement reposé sur la distanciation sociale. **La généralisation du port du masque** est le changement clé de la rentrée, mais ne semble pas forcément suffire à rassurer tous les collaborateurs pour revenir dans les locaux.

La question de l'équilibre présentiel / distanciel dans cette phase transitoire ainsi qu'en cible post-COVID se pose comme un défi important à lourds impacts pour l'ensemble des acteurs du secteur.

Le retour « à plein » de vos équipes sur site (dans le respect des normes sanitaires qui seraient demandées), ce sera plutôt :



Mais une crise qui nous fait aussi progresser

Un fait marquant pour cette deuxième édition : pour quasi tous les répondants, il y a des **leçons constructives** à tirer de la crise.

Cette crise a demandé aux organisations une souplesse exceptionnelle, des prises de décisions rapides dans un contexte d'incertitudes. Vous l'avez souligné : la généralisation du télétravail est **un acquis positif**. Cette généralisation a entraîné une **évolution des pratiques**, plus basées sur la confiance, l'autonomie et la collaboration. Cela a aussi été l'occasion d'accélérer **la simplification et la digitalisation des processus**.

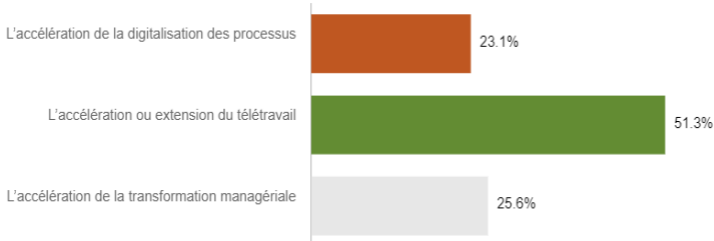
Pour certains d'entre vous, la crise a également favorisé la **créativité et l'esprit d'équipe**.

Désormais, votre défi va être de pérenniser les points positifs et d'empêcher le retour des travers dont vous souhaitez vous débarrasser, ainsi que de répondre au besoin de reconnaissance d'équipes qui continuent de traverser des moments difficiles.

98%
D'entre vous considèrent qu'il y a des enseignements positifs à tirer de la crise

Le télétravail, d'une contrainte à une opportunité de transformation

Quel est le thème principal par lequel vous allez tirer vos transformations des mois à venir ?



Le confinement est terminé depuis plusieurs mois, mais il est encore impossible de connaître la date de retour à une situation entièrement stabilisée.

Dans cet entre-deux dont la durée est incertaine, il faut néanmoins de manière urgente **définir et mettre en place un cadre au télétravail**.

Organiser le télétravail dans cette période transitoire est un sujet clé en soi, et cela répond aux aspirations de vos collaborateurs. Le chantier télétravail va aussi permettre de **débloquer et/ou d'accélérer la transformation managériale et la digitalisation des processus**, vos deux autres principaux enjeux sur vos feuilles de route depuis de nombreux mois et bien avant la crise.

Les forces commerciales au cœur de vos préoccupations

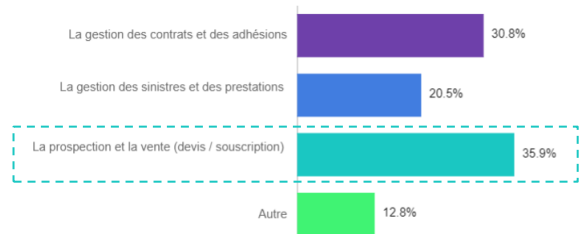
Vous l'aviez exprimé durant l'édition précédente de notre baromètre : **la redynamisation des forces commerciales** est aujourd'hui votre priorité business.

C'est ce qui explique que vous souhaitez concentrer vos efforts de transformation sur les **activités de vente**, pour répondre à la baisse de l'activité et aux contraintes de la situation sanitaire.

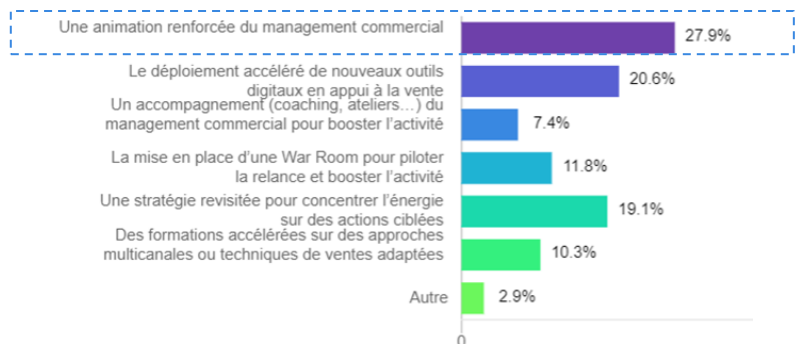
Le levier principal identifié pour cela reste **l'animation des équipes**, devant le déploiement de nouveaux outils.

D'autres actions structurantes pourraient également être nécessaires, notamment une évolution des directions commerciales et des réseaux de distribution pour **accélérer la mise en place de logiques omnicanal**.

Sur quel domaine métier vos transformations sont-elles prioritaires pour vous ?



Qu'avez-vous mis en place ou que comptez-vous mettre en place pour redynamiser vos forces commerciales ?



Rester à l'écoute : la bonne pratique que vous avez su maintenir

97%

D'entre vous ont continué d'utiliser des dispositifs de « prise de pouls »

Vous avez très majoritairement mis en place des dispositifs type « prise de pouls » durant le confinement et avez continué à les utiliser depuis.

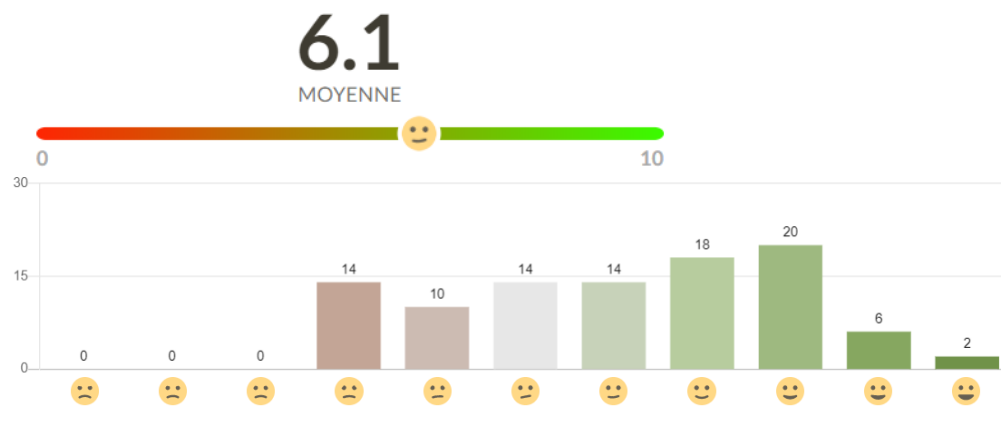
Ce type de dispositif restera un allié pour suivre de manière pérenne l'évolution de la situation au sein de vos équipes, ainsi que pour **moniter au mieux les chantiers à lancer ou à accélérer** : extension du télétravail, digitalisation des processus, et transformation managériale.

Ces prises de pouls montrent que le retour (même partiel) au bureau a été perçu comme positif, répondant à un besoin de « changer d'air », de réactiver un lien social, et de faire équipe. La pause estivale était un besoin fortement ressenti, tout comme celui de stabilisation.

Continuer à mesurer et **suivre l'évolution du moral de vos équipes, ainsi que leurs attentes et besoins** dans ces périodes incertaines que nous allons continuer à vivre, sont des enjeux majeurs.

Annexe : résultats bruts (1/4)

Comment évaluez-vous le niveau de difficulté de gestion de cette crise aujourd'hui ? (0 = difficulté extrême, 10 = plus aucune difficulté)



Peuvez-vous nous en dire plus sur les principales difficultés à gérer cet été ?



Cette crise a-t-elle révélé des éléments positifs sur lesquels vous voulez capitaliser ?

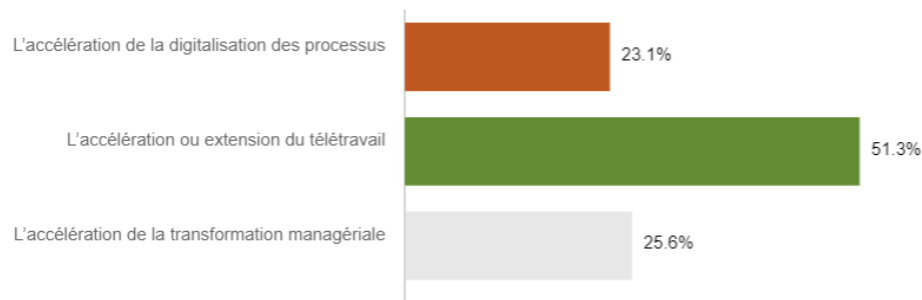


Lesquels ?

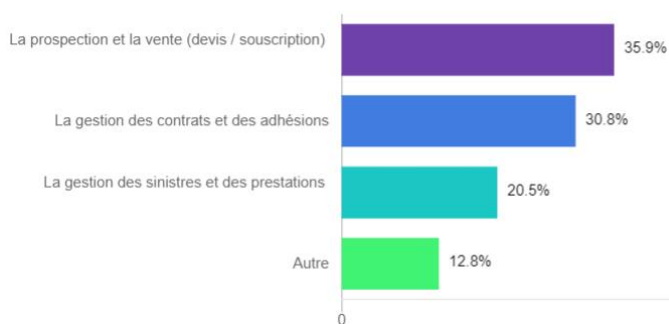


Annexe : résultats bruts (3/4)

Quel est le thème principal par lequel vous allez tirer vos transformations des mois à venir ?



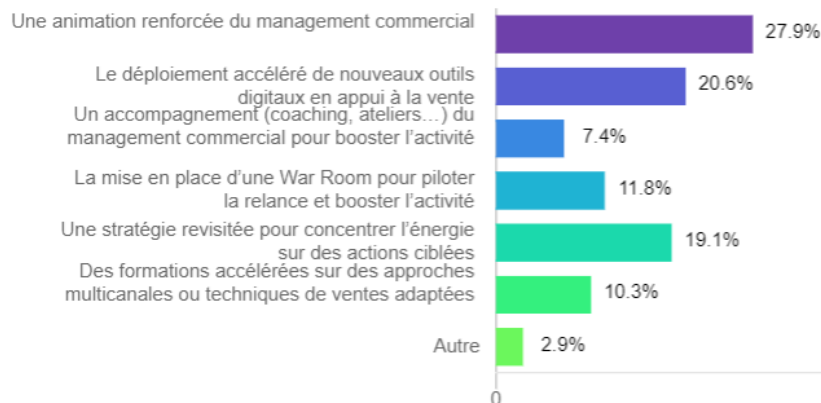
Sur quel domaine métier vos transformations sont-elles prioritaires pour vous ?



🗨 Pourquoi ?

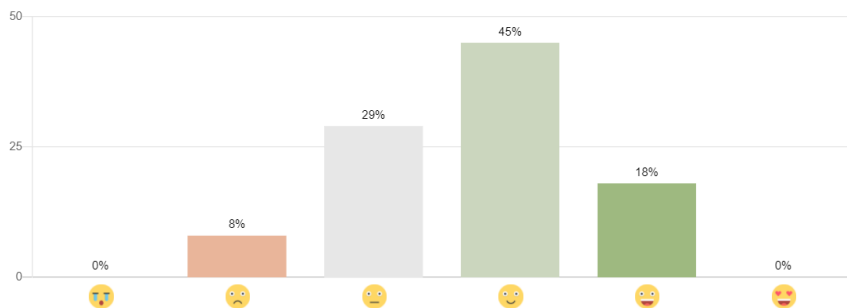


Vous nous l'avez dit en juin, redynamiser vos forces commerciales reste votre priorité du moment. Qu'avez-vous mis en place ou que comptez-vous mettre en place pour atteindre cet objectif ?



Annexe : résultats bruts (4/4)

Pour finir et en synthèse, quel est votre niveau de confiance pour les 4 à 6 semaines à venir ?





Leading positive transformation



eurogroupconsulting.com



[/EurogroupFR](https://twitter.com/EurogroupFR)



[/eurogroup-consulting-france](https://www.linkedin.com/company/eurogroup-consulting-france)



[/eurogroupconsulting](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Maxime LETRIBOT

Associé

maxime.letribot@eurogroupconsulting.com

Mob. : +33(0)6 46 43 76 98

Eurogroup Consulting France
Tour Vista 52-54 Quai de Dion Bouton
92806 PUTEAUX Cedex