

udap

Union des Directeurs de l'Assurance et de la Protection sociale



GRAND PRIX

DRH STRATÈGE DE L'ASSURANCE

Édition 2020

- 
- ÉDITO DJAMEL SOUAMI, PRÉSIDENT DE L'UDAP
 - MOT DE PHILIPPE VIVIEN, PRÉSIDENT DU JURY 2020
 - COMPOSITION DU JURY
 - NOS PARTENAIRES
 - L'ÉDITION 2020 EN CHIFFRES
 - LES DOSSIERS SÉLECTIONNÉS
 - THÈME #1 : ORGANISATION
 - THÈME #2 : DIGITAL
 - THÈME #3 : COMPÉTENCES
 - LES LAURÉATS 2020
 - GRAND PRIX
 - PRIX DE LA TRANSFORMATION
 - PRIX SPÉCIAL DU JURY
 - RENDEZ-VOUS EN 2021 !
 - A PROPOS DE L'UDAP



ÉDITO DJAMEL SOUAMI
PRÉSIDENT DE L'UDAP



Depuis plus de 50 ans, l'UDAP, l'Union syndicale des Dirigeants de l'Assurance et de la Protection sociale, porte haut les valeurs de la CFE-CGC : respect de l'humain, solidarité, égalité des chances, promotion au mérite et sens des responsabilités. Mais pour que l'innovation sociale bénéfique au plus grand nombre, elle doit être impulsée par les équipes dirigeantes et la DRH va jouer un rôle clé dans cette ambition. L'importance de cet enjeu nous a conduit à créer le **Grand Prix DRH Stratège de l'Assurance**.

Ce prix vise à reconnaître les initiatives remarquables en la matière, engagées par les directions des ressources humaines, voire les directions générales, au sein de sociétés d'assurance, d'assistance, de courtage, de mutuelles ou de groupes de protection sociale.

Face aux multiples défis auxquels notre profession va devoir faire face (mutations technologiques, guerre des talents, écrasement des hiérarchies, (des)engagement des salariés, transformation du travail lui-même, ...), les directions des ressources humaines deviennent des acteurs essentiels de la performance de l'entreprise. Des enjeux sociétaux s'invitent également dans l'équation : santé des collaborateurs, qualité de vie au travail, mixité-diversité, place des seniors, RSE, ... Garanties de la prise en compte des changements sociétaux, les directions des ressources humaines interviennent de plus en plus en amont des orientations prises par l'entreprise, en Stratèges !

Au-delà de la reconnaissance attribuée aux 3 lauréats par le jury, éclectique et libre, sous la présidence de Philippe Vivien, l'UDAP a tenu à mettre en lumière l'ensemble des initiatives candidates, comme autant de sources d'inspiration pour la profession.





MOT DE PHILIPPE VIVIEN
PRÉSIDENT DU JURY



L'année 2020, par la force des évènements, a montré combien les DRH et le dialogue social peuvent jouer un rôle majeur dans la stratégie des entreprises et dans la vie quotidienne des salariés.

Mais au-delà de cette période de crise brutale et inattendue, c'est toute la construction de la transformation des organisations et l'embarquement du corps social qui sont en jeu.

Au nom de l'ensemble des membres du jury, je souhaite tout d'abord remercier les équipes RH qui ont répondu à l'appel.

Les dossiers présentés avec passion et professionnalisme correspondent parfaitement aux enjeux du moment : Transformation des organisations, généralisation des outils digitaux et développement des compétences sont les leviers de la performance durable des entreprises du secteur de l'assurance.

Vous avez mené avec succès des projets stratégiques en leur apportant cette touche d'humanisme qui caractérise les meilleures équipes RH.

Vos approches, au demeurant très différentes, ont toutes été mises en œuvre en veillant à assurer un dialogue social de qualité.

Pour toutes ces raisons, vous avez contribué à positionner la fonction RH, votre fonction RH, au meilleur niveau.

*Nul doute que 2021 sera elle aussi une année propice à de très beaux projets...
Et vous ne manquez ni d'idées, ni de talent !*



Composition du jury

sous la présidence de
Philippe Vivien
Directeur Général Alixio

- **Marie Bazetoux** – Présidente de Filassistance
- **Fleurke Combier** – Directrice du BPI Campus
- **Anne-Sophie Godon** – Directrice Innovation de Malakoff Humanis
- **Mikael Maslé** – Délégué Général ROAM
- **Olivier Ruthardt** – DGA RH de Matmut
- **Marie-Hélène Seguy** – Directrice du Développement
- **Djamel Souami** – Président de l'UDAP
- **Caroline Weber** – Présidente leDoTank.com



MERCI A NOS PARTENAIRES



Participer en tant que membre du Jury à ce 1^{er} Grand Prix DRH Stratège 2020 était une évidence et une fierté pour le Groupe Matmut.

Une évidence car nul n'ignore aujourd'hui l'importance encore accrue du rôle du DRH dans ces temps de crise et de transformation profonde de l'organisation du travail qui en découle.

Une fierté, également, car recueillir, étudier et analyser ces dossiers est un privilège.

L'ensemble des candidats nous a présenté un travail de grande qualité, à la fois riche, et varié. Ils donnent à eux seuls toute la mesure des enjeux que portent les DRH.

Félicitations aux lauréats qui ont su nous convaincre, chacun dans sa catégorie, non seulement par leurs idées mais surtout grâce au retour d'expérience de leurs initiatives qui ont démontré toute leur pertinence et leur efficacité.

Les défis sont nombreux, nos entreprises ont besoin d'un socle solide, le DRH en est un des principaux piliers. L'UDAP l'a bien compris, je salue l'initiative et l'énergie développée pour la mettre en œuvre dans un environnement actuellement challengé et je remercie chaleureusement Djamel Souami de nous avoir associés à cette belle aventure.

Encore bravo à tous !

Nicolas GOMART

Vice-Président et Directeur Général du Groupe Matmut





Avec 3,9 millions de sociétaires et 7,4 millions de contrats d'assurance gérés (au 31 décembre 2019), le Groupe Matmut est aujourd'hui un acteur majeur sur le marché français de l'assurance.

Il offre à tous – particuliers, professionnels, entreprises, associations – une gamme complète de produits d'assurance des personnes et des biens (auto, moto, bateau, habitation, responsabilités, protection de la famille, santé, protection juridique et assistance) et de services financiers et d'épargne (crédits auto, projet, assurance emprunteur, livret d'épargne, assurance vie...).

Le Groupe compte aujourd'hui 6 300 collaborateurs et son Siège social est basé à Rouen, en Seine-Maritime.

La SGAM Groupe Matmut a réalisé un chiffre d'affaires de 2,25 milliards d'euros en 2019. Le Groupe Matmut est doté d'un plan stratégique #Ambition Matmut – 2018/2020. Ce dernier est articulé autour de 6 thématiques (et 30 chantiers) : Offre / Distribution / Opérations / Pilotage-coûts / Paris stratégiques / Cohésion sociale.



J'ai été très honorée de participer au 1er Grand Prix DRH Stratège 2020 sous l'égide de l'UDAP. Cette initiative est une formidable et originale opportunité de valoriser le rôle des Ressources Humaines.

J'ai acquis la conviction profonde au gré de mon expérience professionnelle que la DRH est un partenaire stratégique majeur dans l'entreprise. Le savoir-faire et le capital ne font pas à eux seuls l'entreprise. Le capital humain est un des piliers qui permettent à une entreprise d'être performante.

Les dossiers présentés ont incarné avec pertinence combien les acteurs de notre secteur sont innovants pour répondre aux enjeux de notre époque complexe.

Bravo aux lauréats qui nous ont démontré que la créativité est à l'œuvre dans ce domaine également.

Les initiatives remarquables primées sont des sources d'inspiration qui ne manqueront pas de contribuer à la diffusion des bonnes pratiques RH.

Félicitations à l'UDAP et son Président Djamel Souami

Marie BAZETOUX

Présidente Directrice Générale de Filassistance





8 millions de clients
150 collaborateurs



24/24h – 7/7j



Taux de satisfaction de
93%

Filassistance est un assistant multi spécialiste qui intervient aussi bien dans le domaine de l'assistance aux biens que de l'assistance aux personnes.

Fort de ses savoir-faire complémentaires, spécialisé notamment dans les services de proximité à la personne, et présent dans les domaines liés à la vie quotidienne (automobile, habitation), les voyages et les déplacements, Filassistance représente 8 millions de clients.

Filassistance construit son offre en privilégiant la relation humaine. Ses valeurs d'empathie et de proximité s'inscrivent dans le service délivré au quotidien aux bénéficiaires des prestations.

Filassistance opère par l'intermédiaire de son plateau d'assistance basé en France spécialisé dans l'accompagnement et l'écoute bienveillante. Il s'appuie sur sa plateforme médico-sociale intégrée qui combine les expertises de médecins, assistantes sociales et psychologues et accorde une importance particulière à la sélection des professionnels qui constituent son réseau international d'intervenants.

Filassistance accompagne ses partenaires (assureurs, bancassureurs, mutuelles et de prévoyance) avec une large gamme de garanties d'assistance et de services telles que la protection de la vie numérique, la protection juridique et la téléconsultation.



Groupe français d'envergure internationale de courtage et conseil auprès des entreprises, notre mission est de protéger les collaborateurs et les actifs des entreprises à travers le monde.

L'un de nos pôles d'activités est l'accompagnement des Directions Générales et des Directions des Ressources Humaines en Protection Sociale et Conseil.

Nous portons la conviction que les femmes et les hommes au sein des entreprises sont les meilleurs atouts pour réussir, à condition de les protéger, de les engager et de les former à chaque étape de leur développement.

Nous mobilisons, partout où elles sont, nos énergies pour valoriser le potentiel humain de nos clients en accompagnant leurs collaborateurs dans les moments clés de leur vie, comme pour leur développement professionnel.

C'est pourquoi nous proposons une protection sociale élargie ainsi qu'un conseil expert et responsable au service de l'employabilité et de la performance des salariés.

Nos experts accompagnent toutes les entreprises dans leur stratégie globale :

Santé & Prévoyance



Audit et conseil



Gestion de la santé



Gestion de la prévoyance

Retraite & Investissement



Conseil en épargne



Conseil en investissement



Formation en retraite



Conseil en actuariat



Transition emploi-retraite



Gestion administrative des rentes

Conseil RH



Culture, organisation & management



Formation professionnelle



Rémunération globale



Communication RH



Développement des talents



Engagement & QVT



Stratégie sociale

Solutions Internationales



Employee benefits



Retraite internationale



Actionnariat salarié international



Notre volonté : être au service de la performance économique et sociale des entreprises en respectant notre engagement sociétal. Nous agissons tels des entrepreneurs en créant des réponses adaptées aux besoins de chaque entreprise.

Thierry VACHIER

Directeur Général Protection Sociale & Conseil – France et International





Merci à l'UDAP pour cette belle initiative !

Engagé dans la protection sociale, Malakoff Humanis a tenu tout naturellement à apporter son soutien à l'UDAP pour cette belle initiative.

Nous avons la conviction que la performance sociale de l'entreprise est le moteur de sa performance économique. C'est pourquoi le Groupe Malakoff Humanis a le souci permanent d'aider les entreprises à concilier qualité de vie au travail des salariés et performance de l'entreprise.

Nicolas Desormière

Directeur Commercial Branches professionnelles



Décryptez les nouveaux enjeux de la santé et de la qualité de vie au travail



Dernière étude sur le télétravail en période de pandémie

Le comptoir de la nouvelle entreprise propose des contenus et des événements dédiés aux enjeux du capital humain en entreprise :

- publication des résultats des études et décryptage
- analyse data
- identification de solutions concrètes
- vision prospective

Découvrez les études du Comptoir :

Télétravail • Capital Humain & Performance de l'Entreprise • Allongement de la Durée de Vie Professionnelle • Baromètre Santé et Qualité de Vie au Travail • Absentéisme • Employabilité • Les Défis RH de l'Intelligence Artificielle • Nouvelles Solidarités en Entreprise ...

lecomptoirdelanouvelleentreprise.com

Je découvre en cliquant ici !



Accédez depuis votre mobile !

Visionnez ce QR Code depuis l'appareil photo de votre mobile et accéder au site

L'Édition 2020 en chiffres

- **11** dossiers de candidatures présentés devant le jury
- **10** entreprises : AG2R LA MONDIALE, APICIL, AXA, Generali, Harmonie Mutuelle, IRCEM, La France Mutualiste, La Mutuelle Générale, Malakoff Humanis, VYV
- **100 000** le nombre des collaborateurs concernés par les initiatives RH de l'Édition 2020, représentant **~40%** de l'effectif total du secteur Assurance – Protection sociale en France
- **3** prix décernés pour distinguer les stratégies RH les plus innovantes
 - le Grand Prix
 - le Prix de la Transformation
 - le Prix spécial du Jury

Merci pour vos initiatives !



AG2R LA MONDIALE



Thème #1 Organisation



AG2R LA MONDIALE



Une réécriture de l'organisation de l'entreprise à partir de son capital humain

Evolution des métiers, des pratiques managériales et des modes de travail : la DRH aux avant-postes de la transformation



AG2R LA MONDIALE

Prendre la main
sur demain

Chez AG2R LA MONDIALE la DRH est un acteur de premier plan de la transformation engagée au sein du Groupe sur le volet de l'évolution des métiers, des pratiques managériales et des modes de travail. A travers une feuille de route pluriannuelle l'accompagnement de la transformation est séquencé au rythme de 3 chantiers majeurs par an.

Parmi ceux qui ont été engagés depuis 2018 :

- **La généralisation du télétravail**, un levier d'accélération de la transformation du Groupe qui responsabilise managers et collaborateurs, les autonomisent et crée un espace d'expression collective au sein des équipes.
- **La gestion active et prévisionnelle de l'emploi et des compétences**, dans un contexte de forte évolution des métiers. Elle conduit à développer une démarche d'anticipation, de partage en transparence et sans tabou avec tous les acteurs de l'entreprise des évolutions à venir pour définir les plans d'accompagnement les plus adaptés.
- **La définition d'une nouvelle dynamique managériale**, dans une approche de co-questionnement de tous les managers quel que soit leur niveau de responsabilité. L'objectif : définir la vision commune du management que nous souhaitons incarner.

Mise en œuvre de la nouvelle organisation sociale d'AXA France



En juin 2018, AXA France a conclu avec les partenaires sociaux un accord sur l'organisation du dialogue social, au lendemain des Ordonnances. Alliant proximité métier (1 CSE central et 4 CSE d'établissement) et proximité terrain (120 représentants de proximité).

Cette architecture a permis d'articuler dès 2019 le dialogue social au bon niveau, adapté à l'organisation opérationnelle d'AXA France.

10.000 salariés concernés

Politique de Diversité et Inclusion du Groupe APICIL



APICIL, 4ème Groupe français de protection sociale, Mutualiste et à gouvernance paritaire, appréhende le futur en prenant en compte dans sa stratégie de développement les grands enjeux sociétaux de demain.

Fort de ses valeurs et de ses engagements depuis de nombreuses années en faveur des personnes handicapées (taux de 7,9 %) et de l'égalité professionnelle, APICIL déploie une politique RH favorisant l'inclusion et la diversité pour valoriser son Capital Humain.

Création de la Direction du Développement Humain



La création de la Direction du Développement Humain (DDH) s'inscrit dans le cadre du plan d'entreprise Horizon 2022 de la France Mutualiste.

Son ambition est de placer au même niveau le Business et le Développement Humain.

6 actions ont concrétisé cette ambition : un déménagement, le télétravail, l'intranet collaboratif, un développement des compétences individuelles et collectives.

Thème #2 Digital



Faire du digital un outil performant au service du développement des collaborateurs

Mon Espace RH



Le nouvel Espace RH d'AXA France rend accessibles et lisibles les avantages sociaux et les actions en faveur du « mieux travailler ensemble » et du développement des compétences, issus du dialogue social dont il est une vitrine. Il simplifie l'expérience collaborateur via des services mis à sa disposition et s'inscrit dans le renforcement de l'accompagnement au service du collaborateur.

13500 salariés concernés

#révélezvospotentiels



Avec son plan stratégique Horizon 2020, Harmonie Mutuelle a souhaité transformer son modèle de relation client en investissant sur le capital humain.

La démarche #révélezvospotentiels crée les conditions du succès des collaborateurs et de l'entreprise : développer l'employabilité et les compétences d'avenir en faisant évoluer nos politiques RH vers plus d'innovation et de proactivité.

ChangerBouger. Développer l'évolution professionnelle dans un GPS en transformation permanente



ChangerBouger est une politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences opérationnelle, ambitieuse et innovante, permettant de garantir une politique sociale responsable dans un contexte stratégique exigeant et porteur de transformations.

Alliant approches collectives et accompagnements individualisés, ChangerBouger a pour ambition de positionner la politique sociale au cœur du projet d'entreprise de Malakoff Humanis Engagement 2022.

Thème #3 Compétences



Former ses équipes aux enjeux de demain

Dispositifs de pilotage stratégique de nos métiers et compétences et de promotion des parcours professionnels



Mise en place de dispositifs complets permettant :

- de répondre aux enjeux d'adaptation de Generali France tels que décrits dans ses orientations stratégiques ;
- d'anticiper et d'accompagner l'évolution de nos métiers ;
- de renforcer l'agilité des collaborateurs pour saisir de nouvelles opportunités de carrière;
- de promouvoir les parcours professionnels.

PABLO révolutionne la pratique des entretiens annuels

Le portrait de vos aptitudes et vos souhaits construit ensemble



PABLO s'inscrit dans la démarche Envol de notre groupe (ENsemble Vers une Organisation Libérée).

PABLO propose aux co-élaborateurs un format d'expression décalé, ludique et innovant. Les deux clés d'entrée sont les Motivations Intrinsèques (MOI) et le regard des pairs (Panorama).

Le manager devient facilitateur et porte chaque membre de l'équipe. Un plan d'actions sur les aptitudes et les souhaits du co-élaborateur est établi.

Écoles de formations internes

Dispositif de montée en compétences



Création et déploiement en 2 ans (2018/2019), de trois écoles de formation internes à la Mutuelle Générale, au service de deux intérêts majeurs :

- La réussite de la transformation du « business model » de la Mutuelle Générale ;
- L'employabilité et l'élargissement des perspectives professionnelles des salariés.

Ateliers d'Intelligence Relationnelle

Accompagner la construction du Groupe et favoriser l'excellence opérationnelle



Le Groupe VYV est un acteur d'assurance, de soins, de services et d'habitat. Il agrège de nombreuses activités qui assurent chacune le développement des autres et créent une cohérence globale.

Pour atteindre ses objectifs, le groupe organise l'alignement stratégique de ses membres, favorise l'intelligence collective et la coopération pour garantir un modèle opérationnel de qualité pour les clients.

Les Ateliers d'Intelligence Relationnelle sont un outil essentiel

AND THE WINNER IS ...





GENERALI



GRAND PRIX

Dispositifs de pilotage stratégique de nos métiers et compétences et de promotion des parcours professionnels



Mise en place de dispositifs complets permettant :

- De répondre aux enjeux d'adaptation de Generali France tels que décrits dans ses orientations stratégiques ;
- D'anticiper et d'accompagner l'évolution de nos métiers ;
- De renforcer l'agilité des collaborateurs pour saisir de nouvelles opportunités de carrière ;
- Promouvoir les parcours professionnels.

Dispositifs performants pour accompagner la transition de l'entreprise



RÉSULTATS OBSERVÉS

- L'accélération et la facilitation de la mise en œuvre de la transformation en profondeur de l'Entreprise tout en préservant le climat social et l'engagement des collaborateurs.
- Le renforcement de la confiance des collaborateurs de Generali France dans la vision stratégique et son accompagnement RH (score de 78% lors de l'Engagement Global Survey de juin 2019).
- L'accroissement de l'implication du management et des partenaires sociaux dans la construction de la vision prospective des métiers et des compétences et dans le suivi des plans d'actions définis.
- L'identification par le Groupe Generali d'une « best practice ».
- Ces dispositifs seront ainsi déployés au niveau mondial.



Sylvie Peretti

Interview de Sylvie Peretti, DRH Generali

Comment vous est venue l'idée du projet au sein de Generali ?

« Nous voulions un dispositif RH efficace, complet, transparent, qui nous permette d'accompagner le projet de transformation de notre entreprise « Excellence 20-22 ». Il a également vocation à nous aider à anticiper et partager, avec nos collaborateurs, les besoins de l'entreprise en termes de compétences, de métiers ; tout cela en répondant bien sûr plus efficacement aux souhaits d'évolution de nos collaborateurs ».

Les résultats sont-ils à la hauteur de ce que vous espériez ?

« Parfaitement. Grâce à ce projet, nous avons pu non seulement faire évoluer le modèle organisationnel de l'entreprise, mais également cibler nos recrutements d'alternants, notamment pour nos activités « sous tension ». Nous avons également pu prendre la pleine mesure des besoins en formation pour les métiers en mutation... Par ailleurs, la communication, chaque année, de notre observatoire des métiers à l'ensemble des collaborateurs leur a permis d'envisager sereinement leur évolution au sein de l'entreprise. C'est aussi un formidable outil du dialogue social car l'observatoire nous permet de partager avec les élus une information de qualité. Cela leur permet de comprendre, de challenger et d'enrichir chaque année la feuille de route RH. Les résultats obtenus ont convaincu le groupe qui l'a déployé dans tous les pays et l'utilise désormais comme un levier du plan stratégique ».

Quels sont les changements opérés de la conception du projet à sa réalisation ?

« Ce dispositif est par nature évolutif puisqu'il a vocation à accompagner la transformation de l'entreprise. Par exemple chaque année nous nous assurons que la cartographie de nos métiers est pertinente et la faisons évoluer si nécessaire. Nous progressons avec nos managers sur la précision de leur vision, leurs besoins et les actions RH à mettre en place. L'implication du management est capitale ; après une phase expectative, ils sont aujourd'hui force de propositions pour améliorer la méthodologie. Grâce à la qualité de l'information partagée, les partenaires sociaux sont également plus pertinents dans le challenge et le suivi des plans d'actions RH mis en place. Un dispositif comme celui-ci met au moins cinq ans pour s'ancrer dans les process RH d'une entreprise ; nous entamons le 4ème exercice et nous pouvons déjà faire le constat que cet outil a trouvé sa place. Son utilité n'est plus à démontrer ».

Quels conseils pourriez-vous donner aux générations RH futures ?

« Soyez acteur de la stratégie de votre entreprise par votre capacité à anticiper ses besoins et celles de ses parties prenantes, à proposer des solutions innovantes pour y répondre, à préserver la « Human touch », la dimension humaine, dans ce collectif que constitue l'entreprise ».



la France
Mutualiste



PRIX DE LA TRANSFORMATION

Création de la Direction du Développement Humain



La création de la Direction du Développement Humain (DDH) s'inscrit dans le cadre du plan d'entreprise Horizon 2022 de la France Mutualiste.

Son ambition est de placer au même niveau le Business et le Développement Humain.

6 actions ont concrétisé cette ambition : un déménagement, le télétravail, l'intranet collaboratif, un développement des compétences individuelles et collectives.



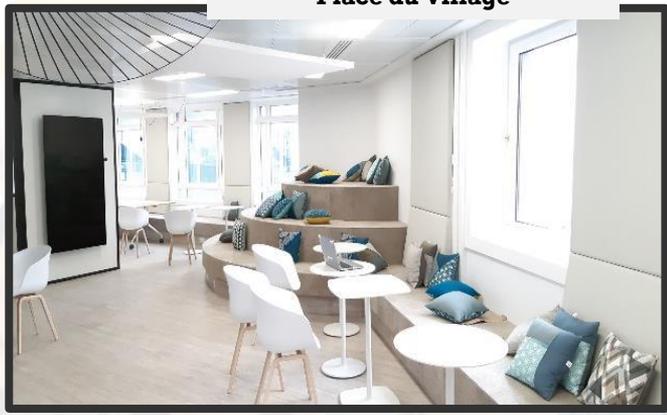
Illustration Carnet managers



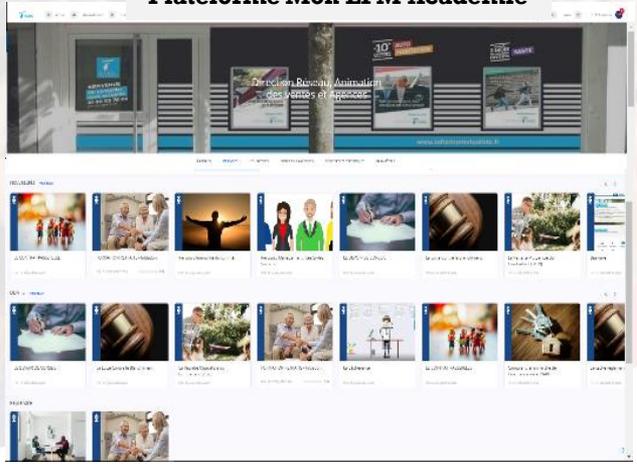
Illustration outil pour déployer le télétravail



Place du Village



Plateforme Mon LFM Academie



Co-construction



RÉSULTATS OBSERVÉS

- Mise à l'épreuve du dispositif télétravail à l'occasion du PCA déclenché pendant les grèves fin 2019/début 2020. Zéro retard sur l'activité de gestion adhérents.
- Meilleur encadrement des attendus et modes d'évaluation individuels et collectifs.
- Capacité d'adaptation et réelle demande d'employabilité des collaborateurs.
- Rencontres entre collaborateurs qui ne se connaissaient pas à travers les groupes de travail et les actions de formation/animation.
- Nécessité d'un accompagnement au changement pour chaque évolution, la création du pôle conduite du changement enrichit et affine son offre.



Sylvie Teneul – Dominique Trébuchet

Interview de Sylvie Teneul, Directrice du développement humain et Dominique Trébuchet, DG de La France Mutualiste

Comment vous est venue l'idée du projet au sein de la France Mutualiste ?

« En 2017, la France Mutualiste a opéré une profonde transformation de son activité d'assurance. Repenser le Business et l'Humain - de façon coordonnée et en miroir, afin de les placer au même niveau - a été un élément clé du plan d'entreprise. Et c'est pour répondre à cette ambition qu'a été créée la Direction du Développement Humain (DDH), composée de deux pôles : les Ressources Humaines et la Conduite du Changement. L'offre de la Direction du Développement Humain s'est organisée, au fil des années, autour de 5 leviers, au service des collaborateurs et des directions métiers : les prestations RH, la conduite du changement, les services multi-canal, des temps forts annuels et la performance sociale »

Les résultats sont-ils à la hauteur de ce que vous espériez ?

« Bien sûr ! De 2017 à 2019, des moments forts collectifs (un déménagement, le télétravail, l'intranet collaboratif, le développement des compétences individuelles et collectives) ont permis d'accélérer la mise en mouvement, recréer une dynamique de travail et mettre en musique les énergies. Délivrer ces projets phares et innovants pour notre entreprise, dans des temps et délais courts et dans un contexte mouvant, a été notamment possible grâce à une dynamique de co-construction : intégrer les représentants du personnel et les salariés dès la réflexion et à chaque phase des projets. Il a fallu coordonner fortement les besoins organisationnels, humains et la technique. Le lieu a donc été pensé autour d'une architecture ouverte, où il fait bon vivre avec des espaces à temporalité différente (ex : espaces collectifs, îlots, bulles, salles de réunions, auditorium, salle de sport, RIE), avec des directions par étage, et des outils digitaux facilitant la circulation des informations (wifi, écran d'affichage dynamique à chaque étage, réservation de salle par tablette...). Ceci est le fruit d'un partage à tous niveaux (collaborateurs, managers, CE) sur l'usage au quotidien, l'appropriation des espaces de travail, et même la décoration ! »

Quels sont les changements opérés de la conception du projet à sa réalisation ?

« Le renforcement du réglementaire a revu nos priorisations : par exemple, nous avons accentué nos formations réglementaires suite aux recommandations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), consolidé le référentiel de compétences de LFM en lien avec celui de l'ACPR ; ou encore conçu et mis en place la politique de formation commerciale Directive sur la Distribution d'Assurance en 3 mois. Le RGPD a également conditionné notre offre multicanal : réduire le temps de traitement des informations et accentuer l'immédiateté tout en sécurisant les données a été notre mot d'ordre ! Par ailleurs, la DDH a fait évoluer son organisation, renforçant ses compétences au fur et à mesure des projets menés et des orientations stratégiques »

Quels conseils pourriez-vous donner aux générations RH futures ?

« Donner du sens et mettre les salariés au cœur de votre démarche est primordiale afin qu'ils s'approprient la vision de votre entreprise: chez LFM, ce sont des Collabor'ACTEURS qui prennent la parole, se mélangent pour combiner les talents dans un « esprit de famille » et ainsi monter en compétence sur différents sujets. Dans une dynamique transverse, regardez ce qu'il se passe autour de vous. Nous avons mené des learning expeditions pour adapter les bonnes pratiques du marché à l'ADN de notre entreprise. Et enfin, soyez dans une logique d'amélioration continue : n'ayez pas peur d'expérimenter des méthodes de conduite du changement adaptées à la culture de votre entreprise. Les REX doivent vous permettre de construire vos plans d'actions et suivre la qualité de service »

G R O U P E
vyv



PRIX SPÉCIAL DU JURY

Ateliers d'Intelligence Relationnelle

Accompagner la construction du Groupe et favoriser l'excellence opérationnelle



Le Groupe VYV est un acteur d'assurance, de soins, de services et d'habitat. Il agrège de nombreuses activités qui assurent chacune le développement des autres et créent une cohérence globale.

Pour atteindre ses objectifs, le groupe organise l'alignement stratégique de ses membres, favorise l'intelligence collective et la coopération pour garantir un modèle opérationnel de qualité pour les clients.

Les Ateliers d'Intelligence Relationnelle sont un outil essentiel – stratégique – de la construction du Groupe

RÉSULTATS OBSERVÉS

- Diffusion de la démarche : demandes régulières de création de nouveaux groupes, dans les entités et auprès du collectif des cadres stratégiques du Groupe.
- Perception de l'amélioration de l'efficacité individuelle pour les participants.
- Développement de l'humilité dans la posture des participants et dans leur management.
- Sentiment de solidarité et de confiance accru entre les membres des groupes de codéveloppement, qui se poursuit d'ailleurs en dehors des sessions prévues à cet effet.
- Une meilleure compréhension du Groupe, de son projet, de sa diversité et le développement d'un sentiment d'appartenance.
- Apprentissage de l'écoute, de l'art du questionnement et développement de la maîtrise du temps, en sacralisant des moments A.I.R dans les agendas.



Delphine Dupuis

Interview de Delphine Dupuis, DRH du Groupe VYV

Comment vous est venue l'idée du projet au sein du groupe VYV ?

« L'idée du projet est en fait la combinaison de 3 intuitions. Nous avons pensé le projet dans un premier temps centré sur la filière RH, en considérant que les professionnels RH auraient à développer une intelligence de la relation et que cette posture serait travaillée par le co-développement. Au vu des tous premiers résultats, nous avons eu l'intuition que cette modalité, qui développe à la fois l'efficacité personnelle, l'apprentissage et la démarche réflexive sur les apprentissages, et renforce l'intelligence de la relation, serait un levier très efficace pour accompagner la construction du groupe. Et c'est la conjonction de ces 3 intuitions qui nous a permis de modéliser le projet des Ateliers d'Intelligence Relationnelle »

Les résultats sont-ils à la hauteur de ce que vous espériez ?

« Le déploiement est en cours, les résultats sont encore intermédiaires. Nous nous sommes donnés 3 ans pour déployer au sein du groupe. Les verbatims sont enthousiastes, et l'efficacité est plébiscitée par les participants. A l'issue de leur parcours, près de 80% des participants aux groupes souhaitent poursuivre et s'impliquer dans la démarche. La confiance entre les membres d'un groupe est évidente, et par là se développent des relations d'entraide et de solidarité essentielles. Les participants gagnent en autonomie, renforcent leurs capacités à se diriger eux-mêmes et à passer à l'action. La démarche réflexive sur les apprentissages est un levier puissant de développement »

Quels sont les changements opérés de la conception du projet à sa réalisation ?

« Nous étions partis sur une proposition de co-développement, pour évoluer vers la modélisation des A.I.R. Nous avons pour cela fait une lecture critique du co-développement, pour y intégrer des éléments venant renforcer le service au client, et proposer une expérience managériale au service d'une culture managériale en soutien, qui repose sur l'excellence relationnelle »

Quels conseils pourriez-vous donner aux générations RH futures ?

« Garder espoir et optimisme, cultiver la joie et savoir la transmettre : c'est toujours vrai, cela l'est particulièrement en ce moment. Travailler sur la relation : comme un muscle, le 'geste' doit s'entretenir, se peaufiner, l'écoute doit s'affiner ... et le co-développement sur lequel repose les A.I.R est un excellent terrain d'entraînement pour cela. Développer l'art du questionnement, tellement essentiel pour les coachs ... et les managers »



2021 ?

DRH STRATÈGE, QUELLES PERSPECTIVES POUR 2021 ?

Accompagner les transformations de l'entreprise ...

La crise sanitaire a accentué ou accéléré les transformations déjà à l'œuvre dans les entreprises : désir grandissant de santé et de qualité de vie, développement des inégalités et des vulnérabilités, vieillissement de la population active, nouveau rapport au travail et à l'entreprise, prise de pouvoir des plus jeunes générations, mutations technologiques majeures comme l'émergence ultra-rapide de l'IA, développement du collaboratif, évolution rapide des métiers, nouveaux modes de travail et d'emploi ...

se transformer soi-même ...

La direction des ressources humaines est à la fois un acteur-clé de la conduite des changements mais aussi une direction dont les missions et les processus sont eux-mêmes profondément remaniés par les nouveaux outils numériques et la traitement de la donnée.

Cette transition progressive vers la dématérialisation et l'automatisation, ouvre aussi des opportunités pour la performance de l'entreprise, le développement de l'expérience collaborateurs, la fidélisation des collaborateurs, ou encore la qualité de vie globale au travail.

... et répondre aux attentes des salariés

Selon une étude récente du Comptoir de la Nouvelle Entreprise (www.lecomptoirdelanouvelleentreprise.com), les 3 sujets les plus importants dans les années à venir (2 à 5 ans) dans la vie professionnelle des salariés du secteur privé seront :

- La sécurité de l'emploi (34%)
- L'équité / la juste rémunération (32%)
- La conciliation vie pro / vie perso (31%)

Au total, un grand nombre de thématiques qui sont toutes de véritables petites révolutions auxquelles vont être confrontées les entreprises et notamment les directions des ressources humaines.

RENDEZ-VOUS EN 2021 !

Après cette 1ère édition 2020 ...

le Grand Prix du DRH Stratège vous donne rendez-vous en 2021

- Envoi des dossiers de candidature : Juin 2021
- Retour des dossiers de candidature à l'UDAP : fin juillet 2021
- Remise des prix : mi-novembre 2021

à propos de

udap

Union des Directeurs de l'Assurance et de la Protection sociale



L'UDAP est l'union syndicale des cadres dirigeants des sociétés d'assurances, d'assistance, de courtage, des mutuelles et des groupes de protection sociale. Sa principale mission est de porter la voix des cadres dirigeants de la profession autour de leurs préoccupations professionnelles et de les représenter auprès des organisations professionnelles, de l'administration, des organes de régulation et de contrôle...

L'UDAP mène également des réflexions sur le présent et l'avenir des missions et des responsabilités des cadres dirigeants de la profession ; anime des espaces de rencontres et d'échanges professionnels ; accompagne ceux qui réfléchissent à leur évolution professionnelle et les conseille dans les périodes délicates de séparations.

<https://www.udap.fr>