

Préprogramme

« Les enjeux de transformation des métiers de la gestion à horizon 2025 »

Matinale ADOM - 11 septembre

De 9h00 à 12h30

MGEN, 3 square Max Hymans Paris 15^e, salle « Plein Ciel »



Sur un marché ultra-concurrentiel, la différence se fait non plus sur la qualité des garanties proposées, celles-ci se standardisant de plus en plus, mais sur l'excellence du service rendu au client.

Comment passer de la gestion technique d'un dossier à l'accompagnement de l'adhérent dans tous les événements du parcours de vie ?

Table ronde - Impacts des transformations sur la stratégie des acteurs et les activités de gestion

- **Comment transformer son modèle pour rester compétitif ?** Sur quels services miser pour accompagner « un parcours de vie » ?
- **Une digitalisation de la relation client au service de quelle stratégie (proximité, omnicanal, autonomie du client, data...) ?** Comment optimiser ses coûts de gestion sans compromettre ses valeurs mutualistes ?
- **Quel plan d'actions en faveur de la fluidification du parcours client ?** Une adaptation des process existants suffit-elle à améliorer l'expérience client ?

Table ronde - Mutation des métiers, des organisations et des environnements de travail

- **Quels nouveaux besoins en compétences pour les métiers de la gestion ?** Quels scénarios d'évolution du métier ?
- **Comment accompagner la transformation des métiers et des organisations ?** Quel rôle pour les RH ? pour le management ?
- **Comment diffuser une culture digitale à l'ensemble de collaborateurs pour transformer son organisation ?**