

Licence Professionnelle Conseiller,
Souscripteur, gestionnaire en assurance

UNITE D'ENSEIGNEMENT : UE 5

MANAGEMENT DE PROXIMITE

Année universitaire 2014-2015

Examen 1ere session : le lundi 2 février 2015

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures
10h30 – 12h30

Aucun document, ni matériel autorisés

Les téléphones mobiles et autres équipements communicants
doivent être éteints et rangés dans les sacs pendant toute la durée de
l'épreuve.

Sujet de 3 pages, celle-ci comprise.

**Vérifiez que vous disposez bien de la totalité des pages du sujet en
début d'épreuve et signalez tout problème de reprographie le cas
échéant.**

Vous êtes responsable d'une équipe de 20 personnes chargées de traiter les demandes d'indemnisation MRH. Tous les collaborateurs sont polyvalents et traitent indifféremment tous types de sinistres.

Votre entreprise se modernise et met en place une gestion Front Office et Back Office visant à augmenter la satisfaction des clients par un traitement plus rapide des demandes d'indemnisation et une solution d'indemnisation adaptée au besoin. Cette modernisation se fait notamment grâce à l'introduction de nouvelles technologies permettant d'être plus proche des clients.

Les équipes de Front office seront chargées de prendre en charge l'ensemble des demandes d'indemnisation des clients par téléphone, de traiter directement par téléphone les demandes d'indemnisation dites « simples » et d'aiguiller les demandes d'indemnisation plus complexes vers le Back Office. Cette équipe qui fonctionnera sur une plateforme téléphonique, aura pour objectif d'indemniser les clients le plus rapidement possible et si possible au cours du premier appel pour raccourcir les délais de traitement tout en apportant une solution adaptée au besoin du client. Pour faciliter une gestion rapide des sinistres par l'équipe de Front Office, de nouveaux modes d'indemnisation ont été mis en place : indemnisation sans expertise pour les sinistres inférieurs à 2000 €, transaction permettant le virement automatique du montant du sinistre en 1 click avec information du client par texto, remise en l'état des bien endommagés par un prestataire agréée pour les sinistre inférieurs 5000 € sans expertise, déploiement d'un outil informatique puissant d'analyse et d'aide à la décision pour estimer le montant des sinistres .

Vous êtes en charge de mettre en place cette nouvelle organisation qui va nécessiter de spécialiser les membres de l'équipe, certains pour traiter des cas simples avec un fort relationnel client par téléphone et d'autres pour traiter sur dossier des cas plus complexes.

Votre équipe est composée de la manière suivante :

- 6 collaborateurs experts sur tous les types de sinistres très dynamiques et enthousiastes,
- 4 jeunes collaborateurs que vous venez de recruter très à l'aise avec les nouvelles technologies et le téléphone mais avec peu d'expérience en matière d'indemnisation,
- 1 collaborateur qui maîtrise bien le métier sur lequel vous vous appuyer lorsque vous êtes absent et qui est un peu votre adjoint
- 3 collaborateurs maîtrisant bien leur métier mais en fin de carrière
- 1 collaborateur senior que vous avez recruté récemment qui a une bonne expérience des modes d'indemnisation de type industrialisés et des nouvelles technologies
- 5 collaborateurs qui maîtrisent leur métier mais ont parfois besoin d'assistance

A ce stade le projet est confidentiel, aucun membre de votre équipe n'est informé. Vous devez proposer à votre Directeur un plan d'accompagnement pour la mise en place de la nouvelle organisation. Vos objectifs sont les suivants :

- **Constituer l'équipe de Front Office composée de 8 collaborateurs :**
 - a) *Comment envisagez-vous de procéder pour sélectionner les collaborateurs ?*
 - b) *Qui allez-vous choisir et pourquoi ?*
 - c) *Comment envisagez-vous d'organiser l'équipe de Front Office pour utiliser les atouts de chacun et permettre le développement des compétences nécessaire ?*

- **Proposer des indicateurs de performance pertinents et les outils de pilotage associés :**
 - a) *Quels indicateurs proposez-vous ?*
 - b) *Sous quelle forme proposez-vous de faire votre reporting, avec quelle fréquence ?*

- **Faire adhérer et motiver l'équipe pour que cette nouvelle organisation soit une réussite. C'est très important car ce mode d'organisation est nouveau et les deux futures équipes doivent bien fonctionner ensemble et les nouveaux modes d'indemnisation doivent être déployés.**

Comment comptez-vous décliner la communication sachant que le sujet est pour l'instant confidentiel et que l'équipe n'est pas encore constituée (préciser les étapes, les points clés de chaque étape et les modalités de communication à chaque étape) ?

Pour atteindre ces objectifs, une réunion d'information plénière sera nécessaire :

- a) *Quel est l'ordre du jour ?*
- b) *Quelle méthode d'animation préconisez-vous pour chaque séquence de la réunion ?*

Lors de la mise en place de cette réorganisation, vous constatez de fortes tensions entre deux référents sur la meilleure façon de former l'équipe du Front Office aux nouveaux outils et processus d'indemnisation.

Comment allez-vous procéder pour régler ce différend de manière à ce que tout le monde sorte gagnant ?