

(DIO



) **TIMEOS** : La construction d'un référentiel interne en conduite du changement

Premiers éléments de retour d'expérience

Club ESSEC RH - 13 octobre 2009



Version synthétique

à destination des membres du Club Essec RH



Innovation Organisation Qualité

Alexandre Guillard





Présentation de CNP Assurances et du service Organisation





N°1 de l'assurance de personnes en France depuis 1991

- 28 000 points de vente dans le monde
- 24 millions d'assurés dont 14 millions en France

Chiffres clefs :

- Chiffres d'affaires consolidé : 28,3 Md €
- Résultat net publié : 731 M

Bancassureur avec de grands réseaux partenaires

- En France : La Banque Postale et Caisse d'épargne
- Hors de France : Caixa Economica Federal , Unicredit, CNP Argentine, CNP Vida, ...

Assureur collectif avec environ

- 200 établissements financiers
- 4 200 entreprises
- 20 000 collectivités locales

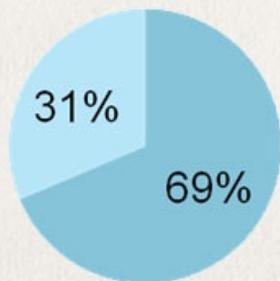


CNP Assurances Structure et profil du Groupe



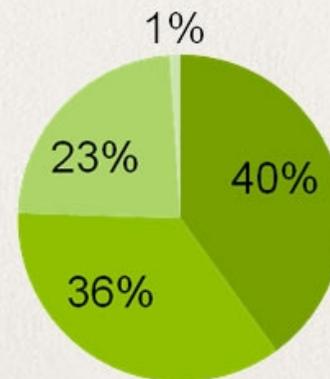
4417 collaborateurs dans le monde à fin 2008

- France
- Etranger (Brésil, Portugal, Espagne, Argentine, Italie, Grèce, Chine)



Structure du capital

- Caisse des Dépôts
- Banque Postale - Caisse d'Epargne
- Public et salariés
- Etat





Innovation

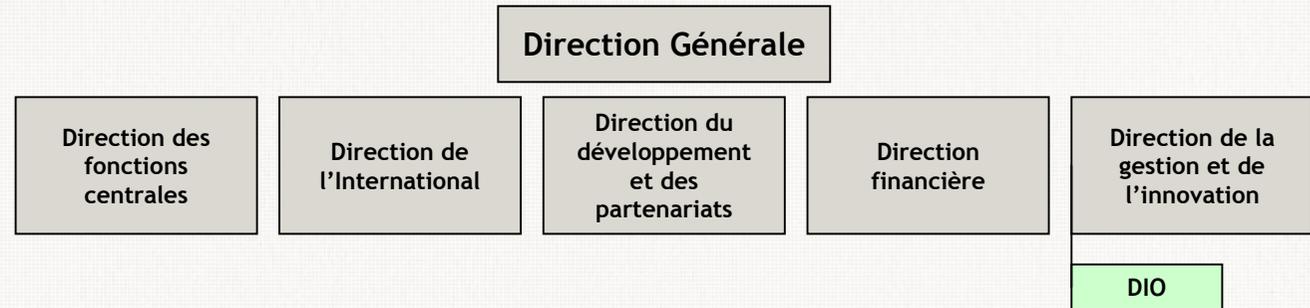
Organisation

Qualité





► Rattachement au pôle gestion et innovation (pôle industriel)



► Combinaison de 3 services, en appui du changement



► Service organisation, une équipe conseil, force d'appui aux projets du groupe

- Trois directeurs de projets
- Une dizaine organisateurs senior, disposant d'un niveau d'expertise en gestion de projet et conduite du changement





Pourquoi une démarche de référentiel de conduite du changement chez CNP Assurances ?

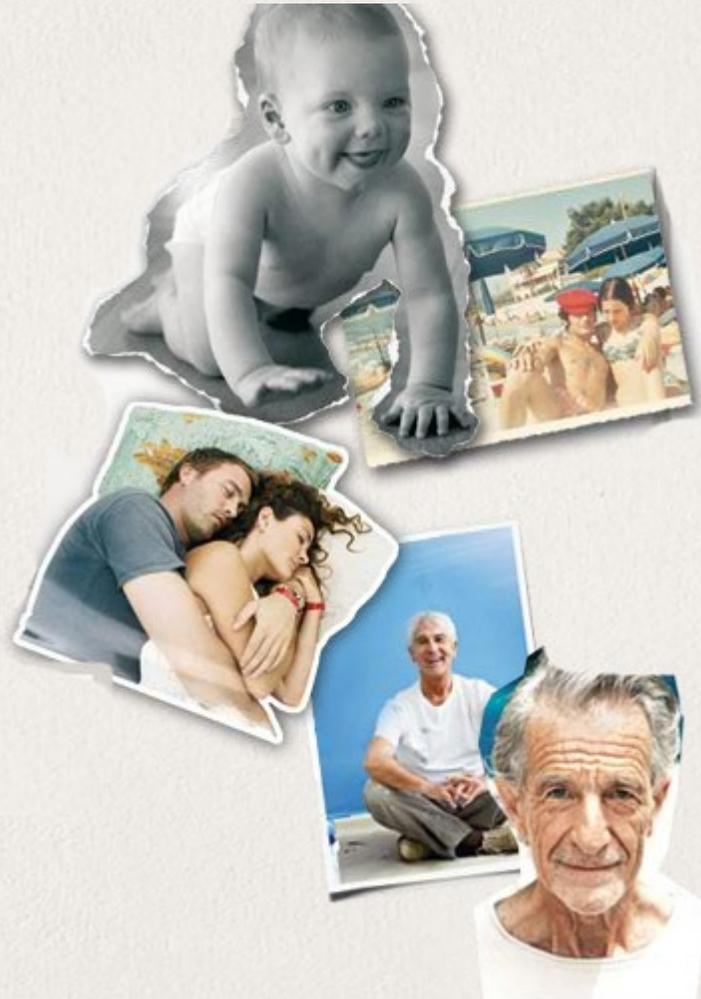




L'intégration du facteur humain et de l'immatériel dans le pilotage des systèmes complexes : le défi pour le futur



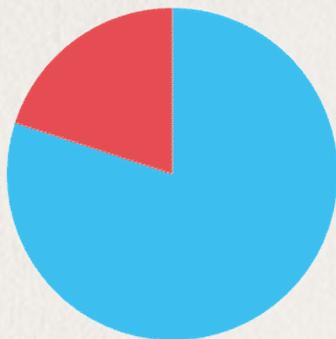
) La continuité est stratégique, le changement aussi



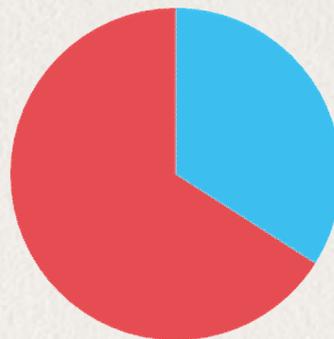
- ▶ Si notre vie commençait par la fin, on saurait dès aujourd'hui ce que le futur nous réserve
- ▶ Le Groupe CNP accompagne ses clients tout au long de leurs vies pour anticiper leurs changements
- ▶ C'est pourquoi la CNP Assurances doit pouvoir faire face à ses changements, en fonction de son environnement



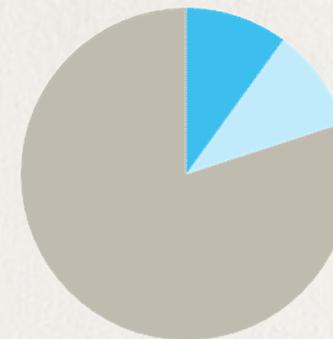
) Pourquoi structurer la conduite de changement ?



80% des projets réussis comportent un volet Accompagnement*



66% des échecs sont dus à des facteurs d'adhésion et d'appropriation*



La conduite du changement représente de 5 à 10% du coût d'un projet (voire 20% si on intègre les actions de formation) dans les entreprises les plus matures

Maitriser les risques liés à une mauvaise gestion des **actifs immatériels** en particulier **le capital humain** et actionner **les leviers de croissance** future

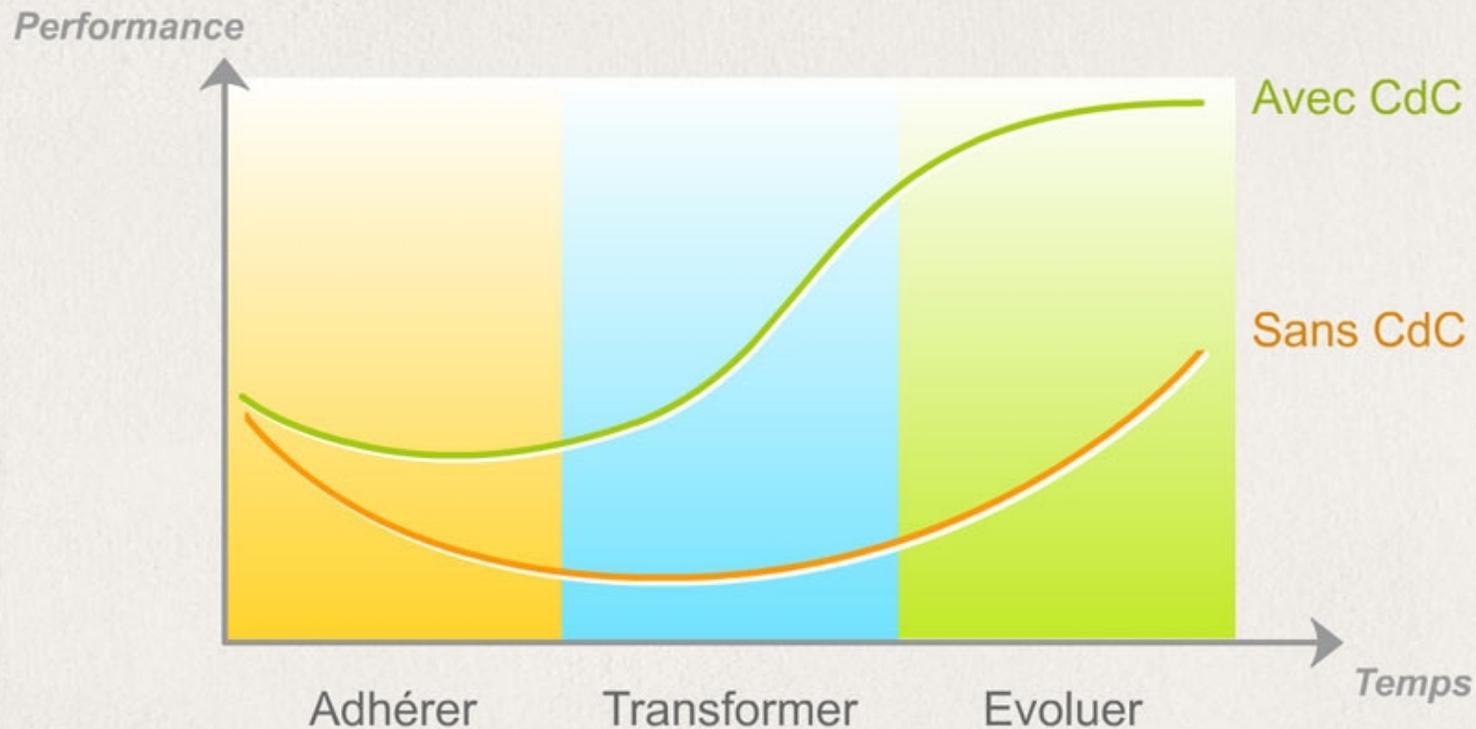




La conduite du changement, à quoi cela sert ?

Une capacité et une compétence managériale individuelle et collective (capabilities) pour :

- ✓ Faciliter la réussite des projets
- ✓ Anticiper les changements
- ✓ Diminuer les temps d'adaptation et de transition
- ✓ Accroître la satisfaction et l'engagement des acteurs





Présentation de notre référentiel **TIMEOS**



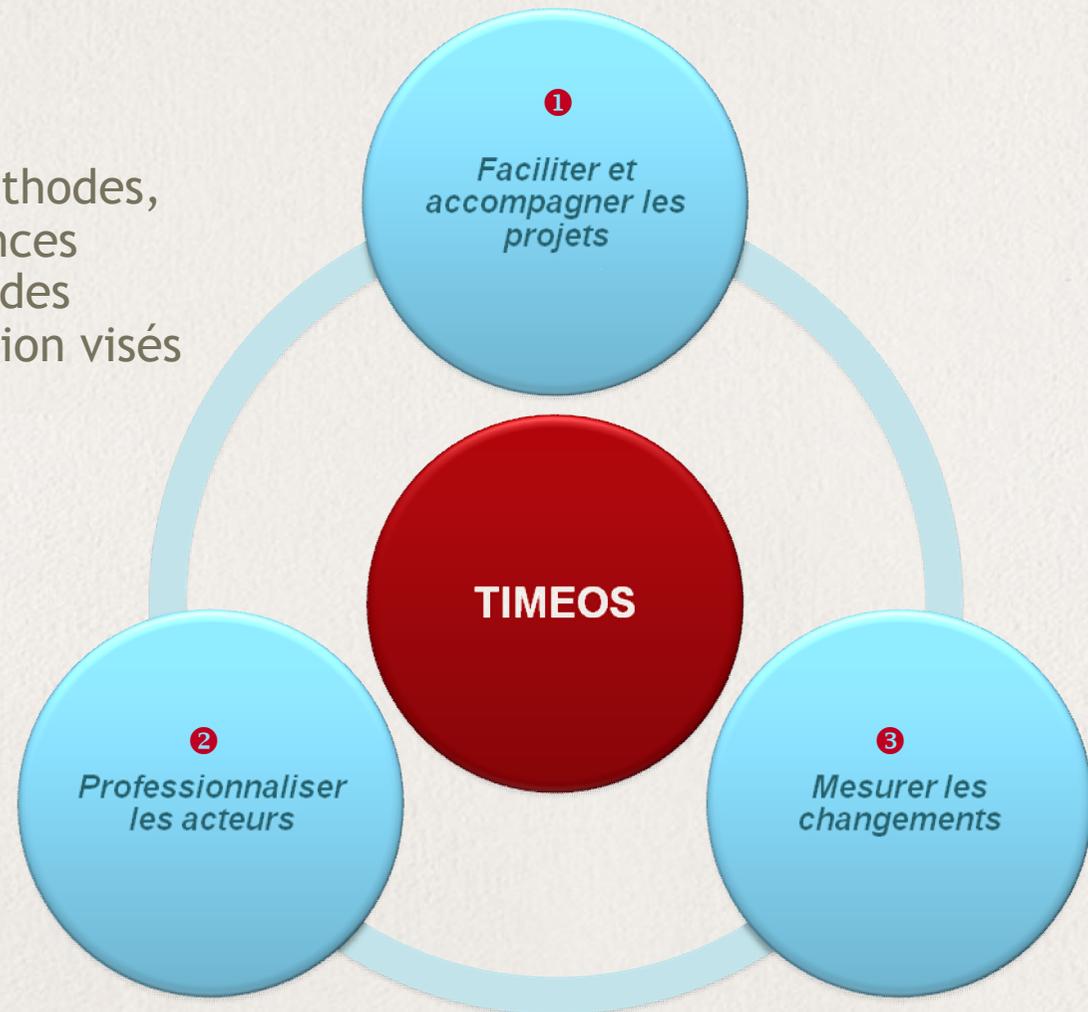
Innovation Organisation Qualité

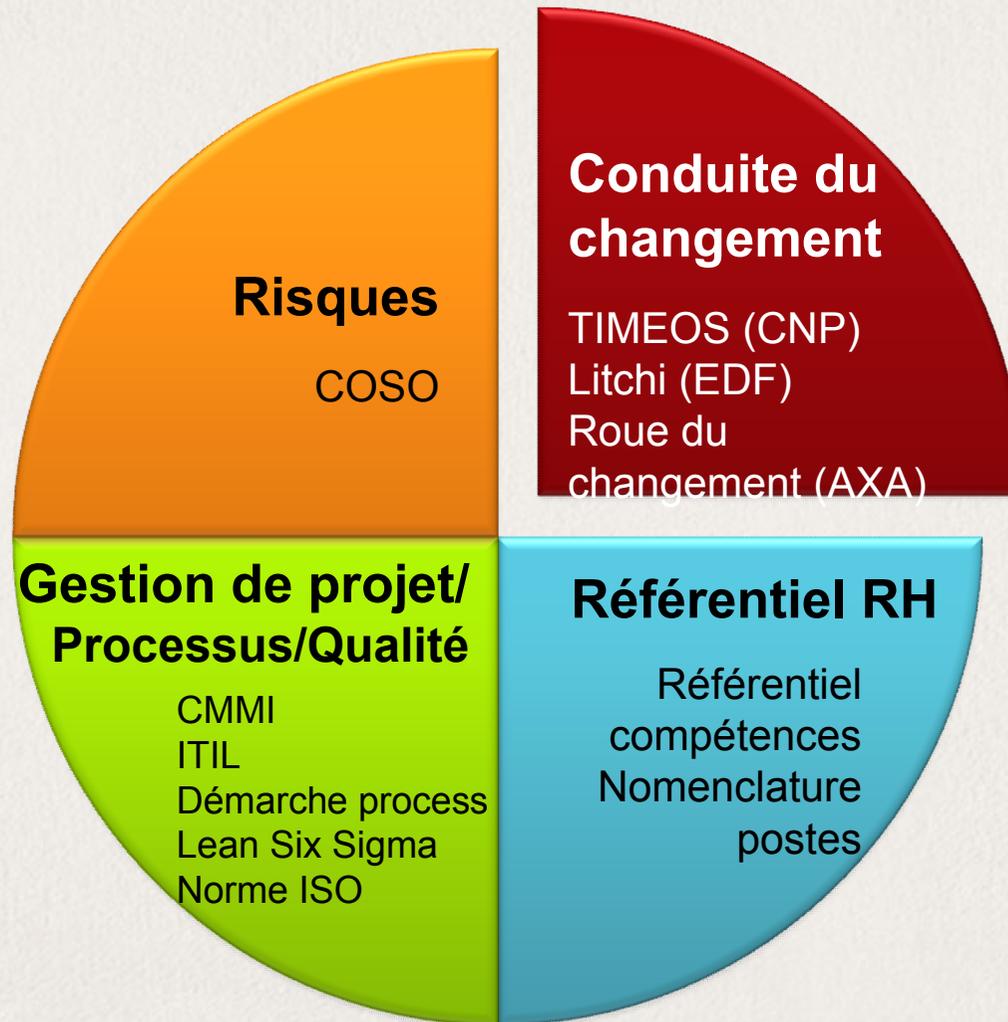


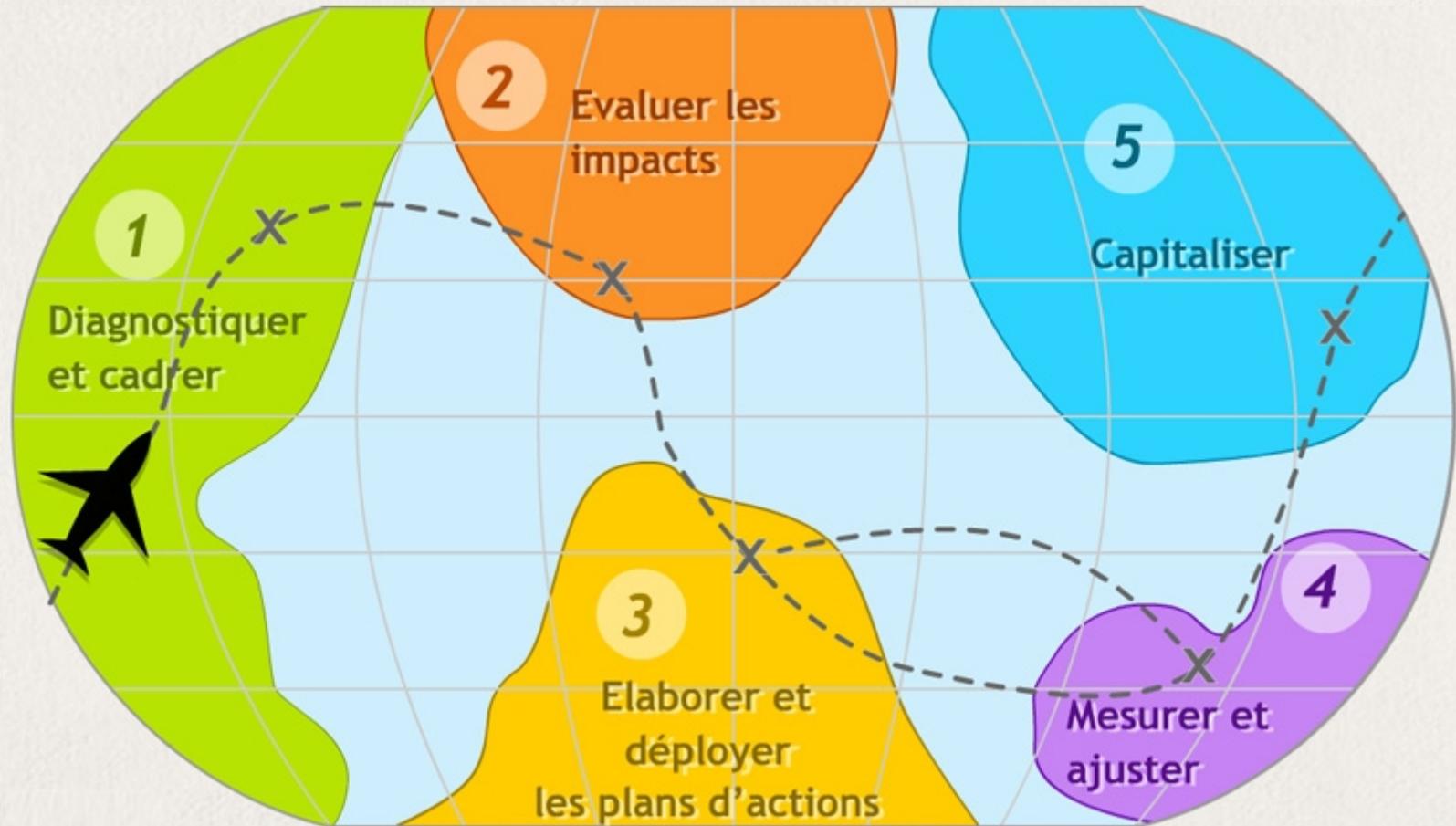


TIMEOS

est un référentiel de méthodes, d'outils, et de compétences contribuant à l'atteinte des objectifs de transformation visés par l'entreprise









Conclusion : prochaines étapes et mise en perspective à l'international





- ▶ L'utilisation de Timeos, comme **référentiel de conduite du changement**, comme une **bonne pratique** au sein du groupe CNP Assurances
- ▶ **La consolidation du réseau d'experts (fonction RH, organisation, communication, ...), la professionnalisation** des acteurs (métiers, parties prenantes)
- ▶ La communauté Timeos construite autour de **connaissances et de compétences internes du Groupe intégrant l'international et la diversité culturelle**

