

Jeudi 11 avril

✖ 10h30

Plénière d'introduction

# DE COURTIER @ BROKER'S : QUELLE SERA NOTRE APPELLATION EN 2020 ?

**Événement de sensibilisation multimédia et interactif, la première rencontre du congrès sera mise en scène par Martin FOREST, conférencier international et prévisionniste. Signe particulier : empêcheur de « muter » en rond.**

## Le monde change

Certes le monde a toujours changé, mais il le fait aujourd'hui à un rythme inégalé, et en accélération constante. Le temps des certitudes, du changement régulier et linéaire, le temps du long terme est derrière nous. Nous faisons face à un avenir imprévisible. Ce qui était prévu n'est pas arrivé, ce qui arrive n'était pas prévu. Notre seule certitude : demain sera différent.

Posez-vous la question : A quelle vitesse évolue votre cabinet par rapport à son environnement externe ?

- |   |                |
|---|----------------|
| 1 | Plus vite      |
| 2 | Au même rythme |
| 3 | Moins vite     |
| 4 | Je ne sais pas |

## Réinventer la valeur ajoutée de l'intermédiaire

Dans un contexte de convergence des secteurs d'activité, d'hyper-concurrence, d'évolution des attentes des clients, l'exigence est de plus en plus forte sur la valeur ajoutée de votre offre : développement du conseil, personnalisation des services, rapidité de réaction, utilisation des nouveaux outils de communication, innovation. La maîtrise technique dans son métier n'est plus un facteur différenciant. Il s'agit d'un seuil en dessous duquel on ne peut exister. Nous avons tous pris l'habitude de la qualité dans laquelle il s'agit de faire bon du premier coup ... et vite. Notamment avec le développement des outils internet, le rôle d'intermédiaire est en profonde évolution. Le site canadien d'assurance en ligne [www.belairdirect.com](http://www.belairdirect.com) (site qui rencontre un réel succès) illustre parfaitement ce nouveau mode d'intermédiation. De plus en plus la valeur ajoutée des intermédiaires est dans le conseil et dans l'accompagnement qu'ils proposent et dans leur capacité à prendre en charge une gamme de plus en plus large des besoins du client en adossant leur offre sur un réseau complémentaire (par exemple courtier d'assurance + expert-comptable + avocat).

**« La maîtrise technique dans son métier n'est plus un facteur différenciant.  
Il s'agit d'un seuil en dessous duquel on ne peut exister »**

Posez-vous la question : Dans quelle mesure les attentes de vos clients ont-elles évolué au cours des 3 dernières années ?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | Aucun changement         |
| 2 | De façon mineure         |
| 3 | De façon majeure         |
| 4 | Je ne les reconnais plus |

Posez-vous la question : Dans quelle mesure votre offre a-t-elle évolué au cours des 3 dernières années?

- 1 Aucun changement
- 2 De façon mineure
- 3 De façon majeure
- 4 De façon radicale

#### Quatre défis

Dans ce contexte, se posent 4 défis pour toutes les entreprises de tous les secteurs d'activités :

- ✓ élargir la vision que l'on a de son client, s'intéresser à sa vie et non à sa demande,
- ✓ aller au-delà des attentes exprimées
- ✓ fonctionner en réseau, avec d'autres, pour pouvoir proposer une offre élargie
- ✓ innover en permanence pour saisir les opportunités et continuer à surprendre le client.

Enfin cela pose un défi de compétence. Dans tous les métiers, de plus en plus, la valeur ajoutée repose sur le conseil et l'accompagnement et non sur des tâches techniques. Ainsi ce que l'on attend des individus évolue. Moins techniciens qu'experts, moins vendeurs que conseillers, cette évolution pose un défi d'adaptation considérable. Finalement le défi de l'évolution des métiers est avant tout un défi humain, et c'est probablement une très bonne nouvelle.

Martin Forest

Posez-vous la question : Quels sont vos points forts, quels sont vos points faibles, qu'est-ce qui vous distingue de la concurrence, qu'est ce qui fera la différence dans le futur ?

- 1 La gamme de produits offerts par mon cabinet
- 2 Ma compétence technique de courtier d'assurances
- 3 Ma capacité à développer une relation avec le client
- 4 Ma capacité à travailler en équipe
- 5 Mon ouverture, ma curiosité sur les évolutions de mon environnement
- 6 Ma maîtrise et mon utilisation des nouveaux outils de communication
- 7 Ma capacité à vivre le changement, l'incertitude, les situations paradoxales
- 8 Mon désir et ma capacité à apprendre en permanence



#### MARTIN FOREST

Profession : conférencier international en entreprises

Signe particulier : empêcheur de « muter » en rond

Martin Forest est consultant, conférencier international et Président du Groupe Forest, un cabinet de praticiens du changement dans les organisations.

Ses domaines d'expertise portent à la fois sur les secteurs privés ou publics et concernent la gestion et la stratégie de changement, le changement culturel, la mobilisation des Ressources Humaines, les modèles de gestion associatifs, les démarches de repositionnement des entreprises et la qualité de service.

Il collabore avec des entreprises comme le Crédit-Agricole, 3M, les AGF ou IBM ainsi qu'avec de nombreuses PME. A partir de quelques convictions de base - le changement passe par les femmes et les hommes - le futur appartient aux individus - et des méthodes d'animation originales et percutantes (utilisation de boîtiers de vote interactifs) - son objectif est d'amener salariés et dirigeants à réfléchir sur leur métier et sa place dans son environnement.

#### Voyage dans le futur de l'entrepreneur

« Regardez bien les secteurs dans lesquels vous opérez : dans 5 ans vous ne serez plus capables de les reconnaître ! Actuellement, beaucoup d'entre vous contrôlent, dirigent des entreprises en bonne santé, mais dont la logique risque de devenir obsolète dès l'année 2005. Moi qui vous parle, j'ai vu tous vos secteurs d'activité transformés par une nouvelle génération d'entreprises, d'intermédiaires, d'infomédiaires, de distributeurs très performants, capables d'opérer globalement ainsi que localement, capables de maîtriser ce que vous appelez les « technologies de l'information et de la communication ». Je peux vous dire qu'en raison des changements qui ont eu lieu entre l'année 2000 et l'année 2010, aucune, mais aucune des compagnies que vous dirigez aujourd'hui n'existera encore. (...). On a dû adopter de nouveaux « business models » parfois assez étranges, parfois ésotériques et on a aussi dû apprendre des nouveaux concepts beaucoup plus intangibles, comme celui du Capital Intellectuel si important aujourd'hui qu'il prend la majorité du temps de nos comptes. On a dû beaucoup désapprendre et beaucoup réapprendre. Mais, finalement, on a compris que les vrais défis sont ceux de l'innovation, de la gestion du changement, de la transparence et de la gestion de la connaissance et, naturellement, de la rapidité ».

Albert ANGEHRN, Professeur, INSEAD

TEMOIGNAGE

La plénière d'introduction explore le XXI<sup>ème</sup> siècle à l'aide d'une fiction en 3D

# De 2004 à 2053...

**A en croire tous les organismes de prospective et centres de recherche mondiaux, le futur annonce une série de changements qui touchent à la nature même de la vie ! Cyber-exemples.**

## Entre 2004 et 2013

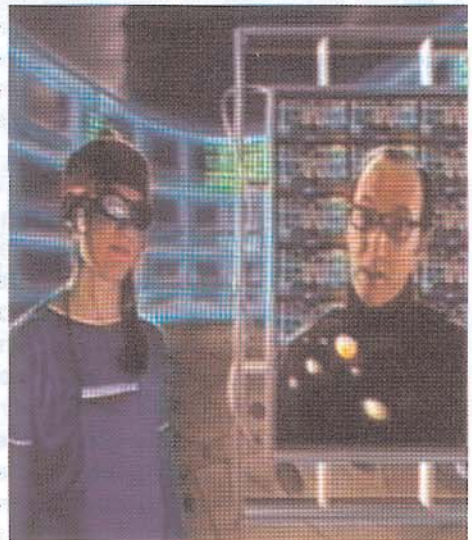
Les enfants du "baby boom" atteignent les 65 ans en 2011. On assiste à un vieillissement de la population et à un ralentissement démographique (au Nord surtout). Pour la première fois dans l'Histoire, quatre générations sont contemporaines. Le monde du virtuel se développe, les individus restent connectés de partout, en tout temps. Le direct devient le mode d'interaction normal.

## Entre 2014 et 2023

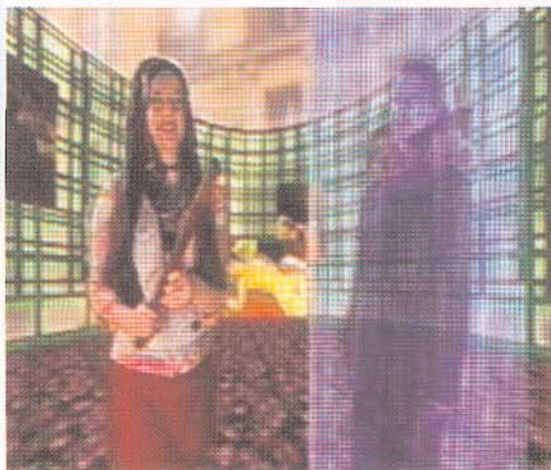
La barrière des langues éclate. La traduction simultanée en temps réel est disponible (par la combinatoire : reconnaissance vocale et intelligence artificielle pour la déduction du sens en contexte).

## Entre 2024 et 2033

La Symbiose homme-machine par le branchement de l'ordinateur sur le cerveau; la machine discrimine les commandes du flot des pensées. Déjà aujourd'hui, au Masschussets Institute of Technology, on arrive à faire piloter des



« Emilie cyber » ou la vie d'une jeune fille en 2050.



Emilie, citoyenne du monde, signe particulier : née en 2003

simulateurs de vol par bio-feedback.

## Entre 2034 et 2043

Les Nanotechnologies. La maîtrise des machines à dimension moléculaire permet d'agir avec précision à l'échelle microscopique. Si ces machines livrent leurs promesses, tout sera touché : santé, environnement, production.

## Entre 2044 et 2053

L'Intelligence artificielle se développe, les ordinateurs deviennent intelligents et sensibles. Le Dr. Hugo de Garris, un Suisse dirigeant le Brain Builders Group à Kyoto au Japon prévoit même une rivalité homme-machine.

« La mouvance est devenue règle et la stabilité : l'exception »

« Quand la vitesse des changements externes dépasse celle des changements internes, l'entreprise est en péril »

Jack Welch

« Quelle que soit la qualité de vos produits, vous êtes à 18 mois près d'un échec. »

Nathan MYRHVOLD, VP Microsoft