

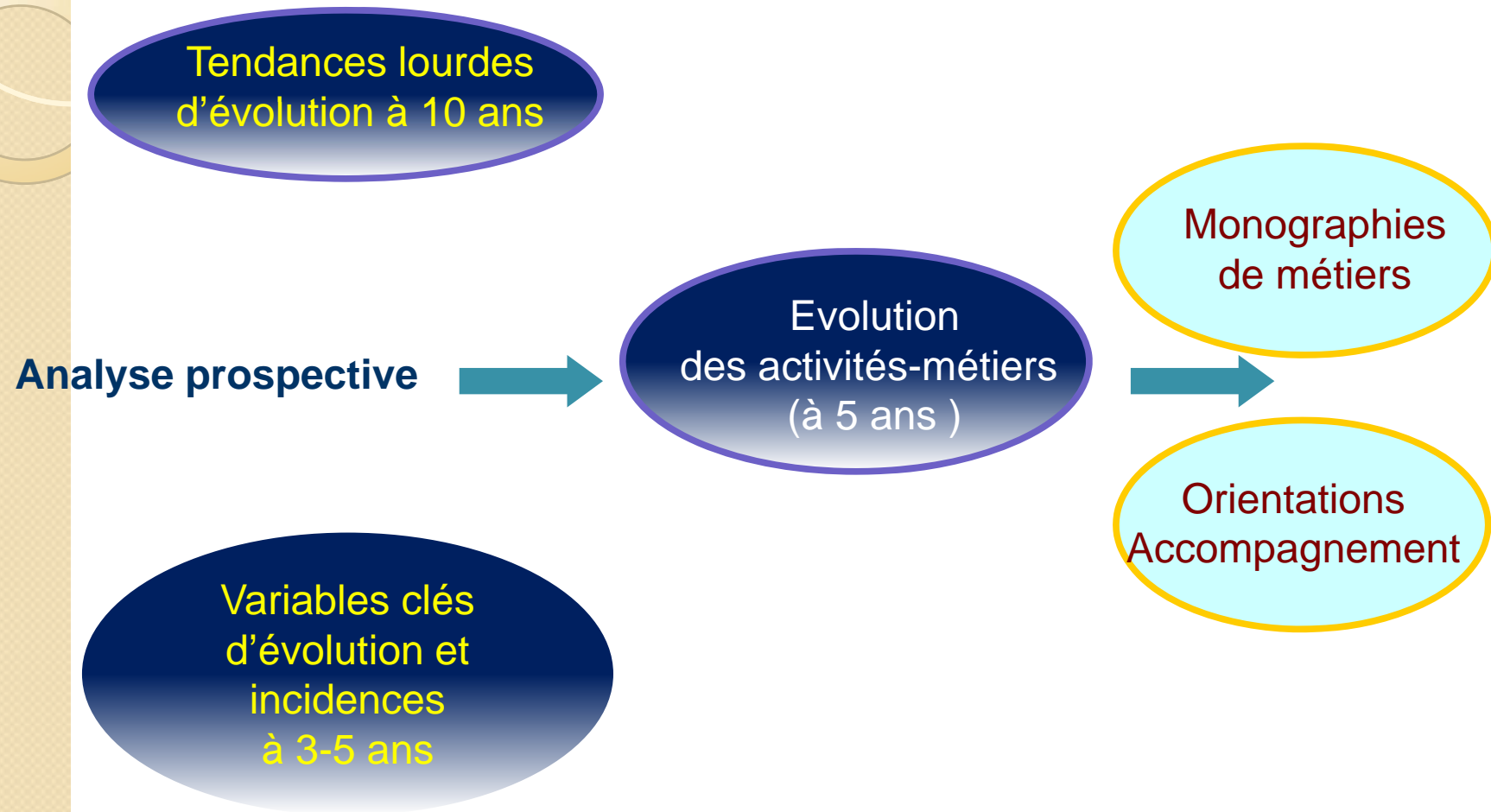


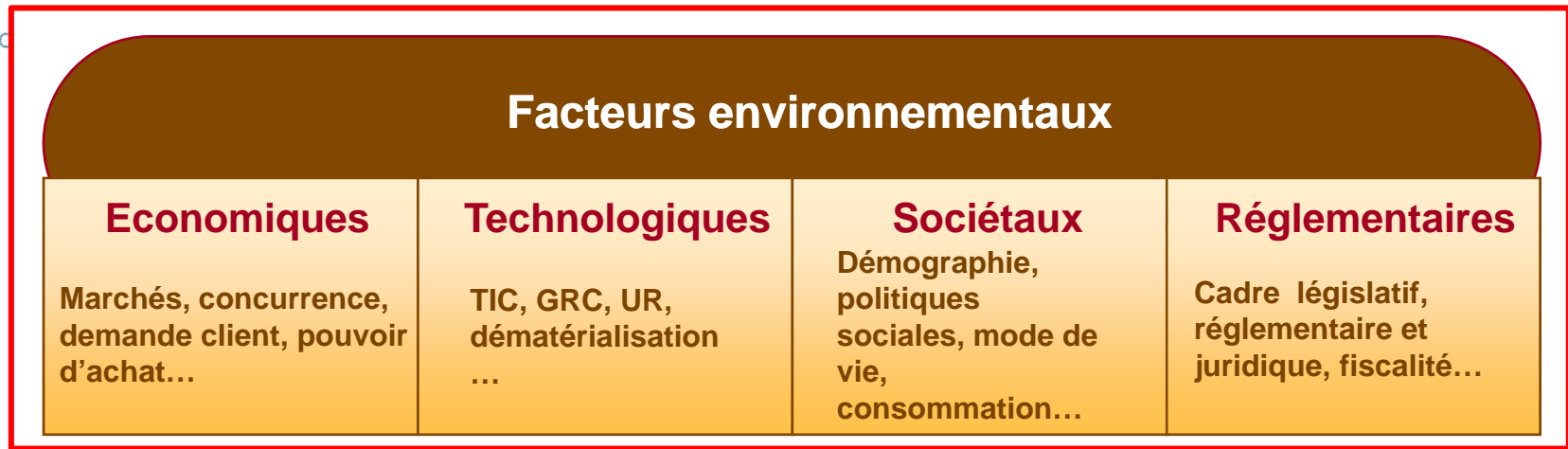
1^{ER} BAROMÈTRE PROSPECTIF DES MÉTIERS DE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE ET DE LA PRÉVOYANCE

**QUELLES DYNAMIQUES D'ÉVOLUTION
DES MÉTIERS?**

- Dresser un inventaire des **tendances lourdes et des variables clés d'évolution (à 5-10 ans)** à partir de données économiques, démographiques, technologiques, organisationnelles et sociales.
- Identifier l' **évolution des activités-métiers** à moyen terme (5 ans).
- **Etudier les métiers en évolution, en émergence** et leurs exigences en matière de compétences; en réalisant dans un premier temps une monographie des métiers de la famille GESTION en retraite complémentaire et prévoyance.

SCHÉMA D'ANALYSE ET DE PRODUCTION





Il est certaines composantes qu'on ne peut pas présager, ni dater :

- refonte de l'architecture de la protection sociale française
- évolution de la réglementation européenne vers une éventuelle pension communautaire généralisée aux pays de l'Union Européenne.
- ...

LES TENDANCES LOURDES (À 10 ANS) IDENTIFIÉES

- Concentration des acteurs.
- Demande accrue du client en matière de lisibilité de l'information, d'accompagnement et de conseils personnalisés.
- Adaptation, en permanence, de l'offre à la demande.
- Dépendance et services à la personne (SAP) : quel rôle, quels produits, quelles prestations ?
- Utilisation d'Internet comme canal autonome de relation client et de distribution.
- NTIC, dématérialisation, automatisation, systèmes d'information.
- Structuration des activités d'interlocution client et de gestion.
- "Back offices" : autonomes ? mutualisables ? un métier en soi ?
- Professionnalisation accrue de la fonction de conseil et de vente en fonction de la relation client multicanal.
- Exigence accrue pour l'analyse, le pilotage et le contrôle.

LES VARIABLES EXTERNES D'ÉVOLUTION (À 3-5 ANS)

- Législation et réglementation UE et française (protection sociale, Solvabilité II, fiscalité...).
- Nature du champ des politiques publiques en matière de protection sociale et de solidarité.
- Demande et besoins en assurance de personne.
- Dynamique de la demande de services à la personne.
- Concurrence : acteurs, positionnement, produits, services et positionnement des GPS...

LES VARIABLES INTERNES D'ÉVOLUTION (À 3-5 ANS)

- Gouvernance des GPS.
- Evolution de l'offre de services des GPS en matière d'information et de qualité de service.
- Offre de produits et de services (conception, innovation, processus).
- Canaux de distribution/partenariats en assurance de personne.
- Gestion de production (relation client et gestion des prestations).
- Services dématérialisés, automatisés, personnalisés.
- Redistribution d'activités : filialisation, mutualisation, sous-traitance.

EVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE D'USAGE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

- Accès, consultation, gestion de compte en ligne avec la participation du client à la gestion administrative (mise à jour d'informations, saisie d'évènements).
- Offre de produits et de services en ligne (exemple : souscription en ligne en assurance de personne, ...).
- Informations, conseils en protection sociale.
- Information accélérée du client (SMS, Mail).

Elle se transforme fortement vers :

- une personnalisation accrue en matière d'information, de conseil,
- une réponse globalisée retraite et prévoyance,
- une relation interactive et multicanal, facilitée par les TIC,
- une réactivité dans les échanges.

Elle évolue également dans une démarche de segmentation plus marquée « entreprises » et « particuliers » en vue de mieux répondre à leurs besoins spécifiques.

« La relation de service prend le pas sur la relation administrative et technique ».

EVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE DE RELATION CLIENT – EXEMPLES D'INCIDENCES

- Réexamen des « frontières » entre les activités et les métiers de gestion et d'interlocution client.
- Pour les activités de gestion : renforcement des activités de contrôle de cohérence et d'intégrité des données (flux entrants et sortants), contrôle des opérations de traitements automatisées, avec contact sortant pour régularisation et conseils.
- Evolution probable vers une organisation accrue en front et back office avec une segmentation « Entreprises », « Particuliers ».
- Evolution du métier de gestionnaire :
 - Ω en front office, vers un métier de Conseiller Entreprises et/ou Conseiller Particuliers,
 - Ω en back office, vers un métier de Gestionnaire Conseil (entreprises et/ou particuliers), positionné en N+1 du front office,
 - Ω vers un métier de Conseiller Protection Sociale (entreprises et/ou particuliers).
- Emergence de métiers spécialisés de plateforme de contact et de gestion (technique et statistique, accompagnement des hommes).
- Besoins nouveaux de compétences.

EVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE D'ORGANISATION – HARMONISATION DES GESTIONS AGIRC ET ARRCO, SOLVABILITÉ II...

- Vers une unification des processus-outils retraite Agirc-Arrco.
- Renforcement de l'obligation de conseil.
- Luites anti-fraudes, anti-blanchiment.
- Vers une transposition de Solvabilité II dans le droit français :
 - Ω optimisation des processus et des outils de gestion et de communication financières (mobilisation du capital économique nécessaire).
 - Ω renforcement de l'audit et du pilotage de la maîtrise des risques,
 - Ω Introduction d'une culture de gestion du risque.
 - Ω Recherche de fonds propres et rapprochements entre groupes de protection sociale pour répondre aux obligations de solvabilité.

ÉVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE D'OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES EN PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE

- Vers une plus forte segmentation et personnalisation de l'offre de produits et de services, par typologies de clients.
- Vers une offre de produits et de services :
 - Ω standardisée, packagée,
 - Ω élargie à des prestations de conseil, des services et des prestations en nature,
 - Ω modulable selon l'évolution des besoins des entreprises et des particuliers,
 - Ω prenant en compte l'évolution des politiques publiques en matière de protection sociale.
- Vers un développement des partenariats de distribution et de délivrance de services d'accompagnement et d'assistance.

EVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE D'OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES EN PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE – EXEMPLES D'INCIDENCES

- Emergence probable de métiers nouveaux, en relation avec le développement de services d'accompagnement et d'assistance :
 - Ω Animateur Santé/Prévention (animation d'ateliers, conseils individuels...),
 - Ω Animateur de réseaux de professionnels de santé,
 - Ω Chargé de prestations déléguées,
 - Ω Chargé de réseaux de professionnels de santé,
 - Ω Conseiller en prestations d'assistance.
- Elargissement des connaissances en protection sociale :
 - Ω Professionnalisation, COP...

EVOLUTION DES ACTIVITÉS-MÉTIERS : EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE ET DE MAÎTRISE DES COÛTS

- Dématérialisation et interopérabilité des SI clients avec le SI des GPS : réduction des taux d'anomalie, réduction des délais de transmission et de traitement, connaissance des droits à périodicité plus réduite, ...
- Critères qualité et certifications des activités : processus plus normés et homogènes entre GPS, ...
- Concentration accélérée des systèmes d'information : efficience, service homogène, efficacité accrue dans l'interopérabilité inter-régimes, réduction des coûts de maintenance.
- Achèvement de l'Usine retraite : maîtrise des coûts de gestion informatique et culture communautaire.

- L'Observatoire des métiers est une boîte à outils pour alimenter la réflexion des GPS sur les grandes tendances d'évolution et construire des GPEC efficaces.
- Quelle sera l'utilisation des nouvelles technologies par le client ? :
 - Ω Fera-t-il sa demande de retraite par SMS sur son i-phone (nouveau relationnel, nouveaux outils...) ?
- Quel sera l'impact sociétal vers moins d'espace mutualisé ou collectif ? :
 - Ω Le désengagement de l'assurance maladie du fait de son déficit chronique mène-t-il à une gestion redistribuée des risques, par typologies, avec les assureurs complémentaires (gestion des risques au premier euro, nouveaux métiers...) ?
- Quel sera l'impact direct de l'exigence du client sur les métiers ? :
 - Ω Les métiers de back-office, applicateurs de règlements prenant appui sur des outils de plus en plus performants, sont-ils dévalorisés demain par rapport à ceux de l'interlocution client, recalibrés pour s'adapter aux évolutions de comportement? (accompagnement pour de nouveaux savoirs faire relationnels, parcours métiers, passerelles de formation)

- L'analyse prospective d'un observatoire des métiers étant un chantier permanent,
- pendant ses travaux,
 - la réflexion continue avec Vous.