

Observatoire des métiers et des qualifications
de la branche Retraite complémentaire et Prévoyance

Conférence **Métiers en Mouvement**

1^{er} Profil prospectif
des métiers de la gestion

le 12 septembre 2011

Gie Agirc et Arrco
Salle Andromède (Rez-de-chaussée)
16-18, rue Jules César – PARIS 75012



OBJECTIFS DES TRAVAUX

- Dresser un inventaire des tendances lourdes et des variables clés d'évolution (à 5-10 ans).
- Analyser les principales évolutions des activités-métiers à moyen terme (5 ans).
- Identifier les métiers en transformation, en émergence et leurs exigences en matière de compétences.

LES CHAINES D' ACTIVITÉ DE LA GESTION

- Les activités de la Gestion se structurent autour de six principales chaînes d'activités :
 - la relation client.
 - la gestion des adhésions.
 - la gestion des cotisations.
 - la gestion des droits.
 - la gestion des prestations.
 - le pilotage et le support.

LES CHAINES D' ACTIVITÉ DE LA GESTION

- Réalisées par :
 - en **Retraite complémentaire** :
des gestionnaires entreprises, gestionnaires participants, gestionnaires allocataires, conseillers retraite Cicas, chargé de support fonctionnel.
 - en **Prévoyance/Santé** :
des gestionnaires de contrats collectifs, gestionnaires de contrats individuels, gestionnaires de prestations incapacité/décès, gestionnaires de prestations santé, chargé de support fonctionnel.
 - en **Épargne** :
des gestionnaires épargne.

...sous le pilotage des managers.

LES FACTEURS DE TRANSFORMATION

- La concurrence.
- L'évolution de la demande client.
- L'élargissement et la diversification des produits et services.
- L'accroissement des partenariats et de la mutualisation.
- L'accélération de l'utilisation des SI intégrés et des NTIC.
- L'évolution de la réglementation.
- L'amélioration de la qualité de service et de la maîtrise des coûts.

- Elargissement de la **diversité des acteurs**.
- Passage d'une logique de l'offre de produits et de services à une **logique de la demande**.
- **Diversification, élargissement accrue des offres** de produits et services.
- **Elargissement des services en ligne** en matières d'information, consultation.
- Approche comparative du client de la **qualité du service rendu**.

Exemples d'incidences sur les métiers :

- Passage d'une culture technique à une culture de service.
- Professionnalisation des métiers du pilotage et du support.

- Demande accrue en matière **d'accès à l'information et de lisibilité**.
- **Besoin de conseil** personnalisé.
- Attente **de prestations de service** d'accompagnement et d'assistance.
- Exigence accrue en matière **de qualité et de réactivité**.

Exemples d'incidences sur les métiers :

- Ré-examen des frontières entre les métiers de l'interlocution client et de la gestion.
- En front office : vers un métier de « conseiller » : conseiller entreprises, conseiller particuliers.
- En back office : vers un métier de « Gestionnaire Conseil ».
- Émergence d'un métier de « conseiller en protection sociale ».

avec le témoignage de Mme. Brigitte Filho
Directeur Retraite - Réunica

LES FACTEURS DE TRANSFORMATION

UN ÉLARGISSEMENT ET UNE DIVERSIFICATION DES PRODUITS ET DES SERVICES

- **Renforcement de la segmentation** et de la personnalisation des offres de produits et de services.
- **Développement d'offres de produits et de services** packagées et modulables.
- **Elargissement vers des prestations de services** d'accompagnement et d'assistance : prévention/santé, parcours de soins, services à la personne...
- **Optimisation des services en ligne** en matière d'accès à l'information, de consultation, d'outils de simulation.

Exemples d'incidences sur les métiers :

- Emergence d'un métier d' « animateur prévention / santé ».
- Emergence d'un métier de « conseiller en prestations d'assistance ».

avec le témoignage de Mr. Richard Quesnel
Directeur Santé/Prévoyance - Humanis

LES FACTEURS DE TRANSFORMATION

UN ACCROISSEMENT DES PARTENARIATS ET DE LA MUTUALISATION

- Renforcement **des partenariats inter-régimes de retraite**.
- **Diversification** des partenariats de distribution.
- Elargissement des partenariats de « **gestion déléguée** ».
- **Développement de partenariats** en matière de délivrance de prestations de service d'accompagnement et d'assistance en prévention/santé, en parcours de soins, en services à la personne, aide et maintien au domicile...

Exemple d'incidences sur les métiers :

- Emergence d'un métier de « chargé de la gestion déléguée ».
- Emergence d'un métier d' « animateur réseaux de professionnels de santé ».

avec le témoignage de Mr. Pascal Le Maner
Directeur de l'Organisation et des Projets - Mornay

LES FACTEURS DE TRANSFORMATION

UNE AMPLIFICATION DE L'UTILISATION DES SI INTEGRES ET DES NTIC

- Développement de **systèmes d'information intégrés/centralisés**.
- Développement **d'équipement** informatique / technologique **dans la gestion des contacts clients et le suivi du traitement de leurs demandes**.
- **Elargissement de l'utilisation** des NTIC dans la relation avec le client : téléphone mobile, internet, Web 2.0.
- **Extension** en volume et en nature **des échanges de données dématérialisées**.

Exemple d'incidences sur les métiers :

- Affectation de conseillers dédiés (?) au canal internet.
- Renforcement de l'activité de contrôle de cohérence et d'intégrité des données.

avec le témoignage de Mr. Olivier Steffgenn
Directeur Gestion et Relation Client Retraite - Humanis

- Transposition **de la directive Solvabilité II** dans le droit français.
- Renforcement de la législation de la **lutte anti-fraude et anti-blanchiment**.
- **Simplification et homogénéisation** des régimes Agirc et Arrco.
- **Harmonisation des bases réglementaires** des régimes de retraite.
- **Réforme des retraites** de base de 2010.

Exemples d'Incidences sur les métiers :

- Il s'agit davantage d'une montée en compétences que d'une évolution de métier .

avec le témoignage de Mme. Lauriane Filliard Saadoune
Responsable Prestations Retraite – Ag2r – La Mondiale

LES FACTEURS DE TRANSFORMATION

UNE AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE LA MAITRISE DES COUTS

- Renforcement **des attentes du client** : fiabilité et disponibilité de l'information , réactivité.
- Accroissement de **la comparabilité des acteurs**.
- Renforcement de **la maîtrise des risques et de la fraude**.
- **Exigence accrue** de maîtrise et de réduction des coûts.

Exemples d'incidences sur les métiers :

- Il s'agit davantage d'une montée en compétences que d'une évolution de métier.

SYNTHESE : ACTIVITES, METIERS, COMPETENCES

- **Au plan des activités :**
 - Segmentation par profils de clients renforcée.
 - Elargissement des offres de produits et de services.
 - Renforcement de l'activité de conseil en vue d'apporter une réponse fiable et globalisée aux besoins du client.
 - Accroissement de l'accès à l'information, de la consultation et de services en ligne.
 - Développement de l'interlocution client « entrante » et « sortante » multicanal.
 - Renforcement de l'activité de contrôle : cohérence et intégrité des données, gestion des risques.
 - Accroissement des activités et des outils de pilotage et de support.

- **Au plan des métiers :**
 - Les frontières se redessinent :
 - Les métiers de l'interlocution et de la proximité du client.
 - Les métiers de la gestion technique et du contrôle d'intégrité et de cohérence des données.
 - Les métiers des nouveaux services et/ou des partenariats.
 - Les métiers du support et du pilotage.

- **Au plan des compétences :**
 - Renforcement des connaissances :
 - typologie de la clientèle.
 - offres de produits et de services.
 - environnement de la protection sociale.
 - réglementation (retraite, prévoyance, santé, Solvabilité II, risques...).
 - Consolidation des savoirs-faire :
 - analyse et contrôle.
 - gestion des risques.
 - systèmes d'information et des NTIC.
 - Développement des savoirs-faire relationnels :
 - techniques d'écoute, d'argumentation et de négociation.
 - conduite d'entretien.
 - pédagogie.



En guise de conclusion temporaire,

⇒ **la réflexion continue avec Vous.**