



Dossier de Presse

Actualisation de la nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la Gestion



Sommaire



**Présentation de l'Observatoire des Métiers et des Qualifications
au sein de la Branche de la Retraite complémentaire et de la
Prévoyance 3**



**Présentation de la nomenclature des métiers de la Gestion
(Cartographie 2011) 5**



**Contexte, finalités et méthodologie de l'actualisation de la
nouvelle nomenclature et des fiches descriptives des métiers de
la Gestion 10**



**La nouvelle nomenclature et les fiches descriptives de la famille
« Conseil et Gestion » (Cartographie 2014) 13**



Annexes 34



Présentation de l'Observatoire des Métiers et des Qualifications au sein de la Branche de la Retraite complémentaire et de la Prévoyance

1.1 La Branche Professionnelle de la Retraite Complémentaire et de la Prévoyance

La branche retraite complémentaire et prévoyance représente 32 171 salariés travaillant principalement au sein des 15 groupes paritaires de protection sociale*.

Chaque groupe paritaire de protection sociale assure la gestion de la retraite complémentaire obligatoire sous l'égide des régimes Agirc et Arrco, auxquels sont affiliés 18,1 millions de salariés, dont 4 millions de cadres, et 11,94 millions de retraités.

Les groupes paritaires de protection sociale, dont la particularité tient à leur mode de gestion paritaire et à leur ancrage fort dans l'entreprise, développent également des produits et des prestations d'assurance de personnes au service des entreprises, des salariés et des particuliers.

Exerçant dans un secteur fortement réglementé, ces groupes paritaires de protection sociale ont démontré une capacité constante d'adaptation et sont aujourd'hui des acteurs essentiels de ce secteur en pleine mutation.

Les métiers exercés – retraite complémentaire obligatoire, activités de prévoyance collective, de santé individuelle et collective, d'épargne et d'action sociale – sont d'une grande diversité.

*AG2R LA MONDIALE – AGRICA – APICIL – AUDIENS – BTPR – B2V – CGRR – CRC – HUMANIS – IRCEM – IRP AUTO – KLESIA – LOURMEL – MALAKOFF MEDERIC – PRO BTP



1.2 L'Observatoire des Métiers et des Qualifications

Outil de veille permanente, l'Observatoire des métiers et des qualifications a pour mission d'informer, d'éclairer et de conseiller les instances de la branche professionnelle et les groupes paritaires de protection sociale sur l'évolution des métiers de la retraite complémentaire et de la prévoyance.

Il produit des enquêtes statistiques sur les effectifs, inventorie en détail les métiers de la branche et réalise des études prospectives métiers.

L'ensemble de ces travaux permet de nourrir la réflexion des décideurs pour la mise en place d'actions d'accompagnement et de professionnalisation dans une dynamique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

L'Observatoire des métiers et des qualifications a aussi pour finalité de faire connaître et de promouvoir les métiers de la retraite complémentaire et de la prévoyance

**Pour en savoir plus
sur l'Observatoire des métiers :**
<http://obsmetiers.rcp-pro.fr>



Présentation de la nomenclature des métiers de la Gestion (Cartographie 2011)

2.1 La nomenclature de la famille Gestion en 2011

En 2014, la famille Gestion (retraite complémentaire et prévoyance) représente 40 % des effectifs de la branche professionnelle (soit 12 828 salariés).

Cette famille professionnelle est composée de 3 sous-familles et 11 métiers :

Famille	Sous-famille	Métiers	Appellations d'emploi les plus courantes
GESTION	Prévoyance / Santé	Gestionnaire de Contrats Collectifs	Gestionnaire de Contrats Collectifs Gestionnaire de Contrats Entreprises Gestionnaire Entreprises Gestionnaire Relations Entreprises Technicien de Gestion des Contrats Technicien de Gestion des données Entreprises
		Gestionnaire de Contrats Individuels	Gestionnaire de Contrats Individuels Technicien Gestion des Contrats Individuels
		Gestionnaire de Prestations Incapacité-Décès	Gestionnaires Prévoyance Gestionnaire de Prestations Invalidité-Décès Liquidateur de Prestations Prévoyance Référént Prestations Prévoyance Technicien Prévoyance Technicien Prestations Prévoyance
		Gestionnaire de Prestations Santé	Gestionnaire santé Gestionnaire Frais de Santé Référént Prestations Santé Liquidateur de Prestations Santé Technicien Prestations frais de Santé
		Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance)	Coordinateur Technique Coordinateur Prévoyance-Frais de Santé Chargé de Méthodes Support Technique Prévoyance



Famille	Sous-famille	Métiers	Principales appellations d'emploi
GESTION	Epargne	Gestionnaire Epargne	Gestionnaire Epargne Collective Gestionnaire Epargne Individuelle Gestionnaire Epargne Retraite
		Gestionnaire Entreprises	Gestionnaire Adhésions Gestionnaire Affiliations Gestionnaire Encaissements Gestionnaire de Comptes Gestionnaire Services aux Entreprises
	Retraite	Gestionnaire Participants	Gestionnaire Participants Gestionnaire de carrières Gestionnaire transferts Liquidateur Gestionnaire Services aux Particuliers
		Gestionnaire Allocataires	Gestionnaire Allocataires Gestionnaire Services aux Allocataires
		Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)	Chargé(e) d'Etudes Réglementaires Assistant Support Technique à la Gestion Assistant Support Réglementaire Support Technique Retraite
		Conseiller Retraite Cicas	Conseiller Retraite Cicas Délégué Cicas



2.2 Les finalités de chacun des métiers de la famille Gestion (2011)

Prévoyance / Santé :

- Le **Gestionnaire de Contrats Collectifs** garantit, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données constitutives de l'accès aux prestations prévoyance et santé : adhésions, affiliations, recouvrement.
- Le **Gestionnaire de Contrats Individuels** garantit, en sa qualité d'interlocuteur des particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données constitutives de l'accès aux prestations prévoyance et santé : adhésions, affiliations, recouvrement.
- Le **Gestionnaire de Prestations Incapacité/Décès** garantit, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises et des particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des droits en vue de la gestion et du paiement des prestations incapacité - décès.
- Le **Gestionnaire de Prestations Santé** garantit, en sa qualité d'interlocuteur des entreprises, des particuliers et des professionnels de santé, la fiabilité et l'exhaustivité des droits en vue de la gestion et du paiement des prestations santé.
- Le **Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance)** organise l'optimisation des processus de gestion des prestations conformément à la réglementation en vigueur.

Epargne :

- Le **Gestionnaire Epargne** veille au respect des contrats d'épargne souscrits, depuis l'émission des contrats jusqu'à la mise en paiement des prestations/rentes.

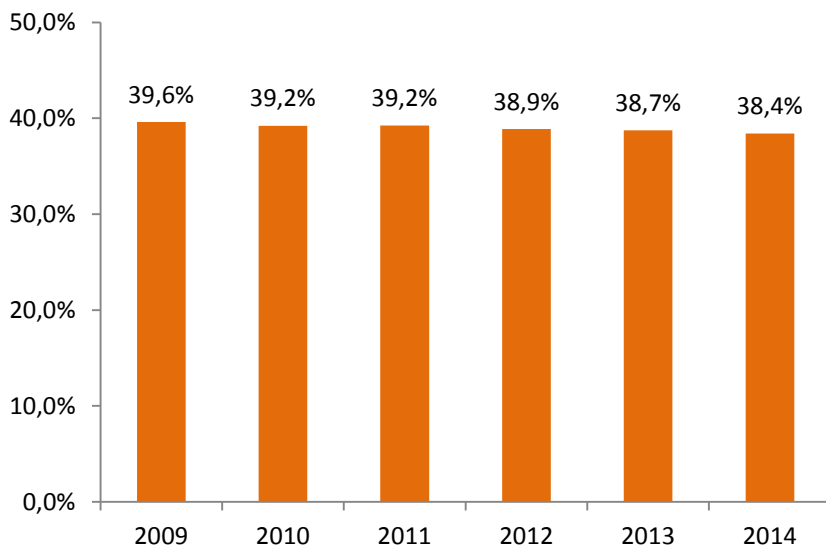


Retraite :

- Le **Gestionnaire Entreprises** garantit un recouvrement fiable des cotisations versées par les entreprises.
- Le **Gestionnaire Participants** effectue le calcul des droits des salariés en vue du versement de leur retraite complémentaire.
- Le **Gestionnaire Allocataires** assure le suivi administratif de la situation des retraités.
- Le **Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)** organise l'optimisation des processus de gestion des prestations conformément à la réglementation en vigueur.
- Le **Conseiller Retraite Cicas** intervient en amont du versement de la retraite, en accompagnant et en conseillant les futurs retraités sur leurs droits à la retraite complémentaire.



2.3 Quelques chiffres de la famille Gestion en 2014



GESTION	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Evo 09-14		ETP 14
	GESTION	11878	11641	11627	11540	11401	11121	-6,4%	⬇️
PREVOYANCE / SANTE	4129	4109	4291	4376	4302	4174	1,1%	⬆️	3915
Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance)	299	301	372	377	312	370	23,7%	⬆️	355
Gestionnaire de Contrats Collectifs	1071	1008	1062	1074	1060	1058	-1,2%	⬇️	997
Gestionnaire de Contrats Individuels	581	554	583	613	626	604	4,0%	⬆️	566
Gestionnaire de Prestations Incapacité/Déc	1078	1159	1174	1126	1118	1088	0,9%	⬆️	1013
Gestionnaire de Prestations Santé	1100	1087	1100	1186	1186	1054	-4,2%	⬆️	985
EPARGNE	165	188	168	153	147	144	-12,7%	⬇️	135
Gestionnaire Epargne	165	188	168	153	147	144	-12,7%	⬇️	135
RETRAITE	7584	7344	7168	7011	6952	6803	-10,3%	⬇️	6363
Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)	544	482	476	465	507	769	41,4%	⬇️	740
Conseiller Retraite Cicas	632	653	640	626	680	682	7,9%	⬆️	647
Gestionnaire Allocataires	1199	1267	1250	1222	1229	1165	-2,8%	⬆️	1088
Gestionnaire Entreprises	2379	2424	2371	2357	2353	2141	-10,0%	⬇️	2005
Gestionnaire Participants	2830	2518	2431	2341	2183	2046	-27,7%	⬇️	1883



Contexte, finalités et méthodologie de l'actualisation de la nouvelle nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la Gestion

3.1 Le contexte

Faisant suite à l'étude « Profil prospectif des métiers de la Gestion » (septembre 2011) et à la tenue de la conférence « Métiers en mouvement » consacrée à « La relation client sera-t-elle notre seul métier demain? » (novembre 2012), la nomenclature 2007 et ses fiches descriptives des métiers de la Gestion sont apparues en décalage – du moins partiel – avec ce qui s'observe aujourd'hui et les évolutions identifiées à moyen terme au sein des groupes paritaires de protection sociale de la branche.

Dans le cadre de sa mission d'observation prospective de l'évolution des métiers et des qualifications, le Comité Paritaire de Gestion de l'Observatoire des métiers et des qualifications et la Commission Paritaire de l'Emploi et de la Formation ont décidé, lors de leur réunion du 10 avril 2013 et du 18 avril 2013, de conduire une étude intitulée « *Actualisation de la nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la famille Gestion* ».

3.2 Les principaux constats de la nomenclature de la Gestion (2011)

L'étape 1 du projet consiste à analyser l'existant et élaborer un diagnostic.

Pour la réalisation de cette étape, l'Observatoire des métiers et des qualifications s'est appuyé sur les travaux existants tels que le Répertoire des métiers (2011), le Profil prospectif des métiers de la Gestion (2011), les rapports des Ateliers-débats prospectifs et Conférences « Métiers en mouvement » sur la relation client (2012),...

En parallèle, des entretiens individuels ont été conduits avec des managers des groupes paritaires de protection sociale (RH et opérationnels) et des représentants des organisations représentatives des salariés.



Voici les éléments de synthèse relatif au diagnostic établi :

« Un chantier porteur d'enjeux forts pour rendre compte des évolutions actuelles et à venir des activités et des métiers de la famille Gestion. »

- Un renforcement de la cohérence entre les attentes-besoins des clients et les choix organisationnels des groupes paritaires de protection sociale, en tenant compte de leurs incidences sur les métiers de la Gestion (retraite complémentaire et assurance de personnes).
- Des attentes portant sur l'évolution de la structure de la nomenclature et un élargissement de la maille métier pour acquérir une vision globale des missions, du périmètre d'action et des compétences clés de chacun des métiers.
- La prise en compte, dans la nouvelle nomenclature, du passage du métier de gestionnaire à celui d'accompagnement conseil.
- Une clarification bienvenue pour anticiper et accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs de la Gestion, à l'aide de passerelles métiers, inscrites dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).
- Le souhait que ces outils RH rénovés aident les salariés à être acteurs de leur parcours professionnel.

« Un effort de communication à faire pour que les GPS et leur personnel tirent pleinement profit de ce travail de rénovation. »



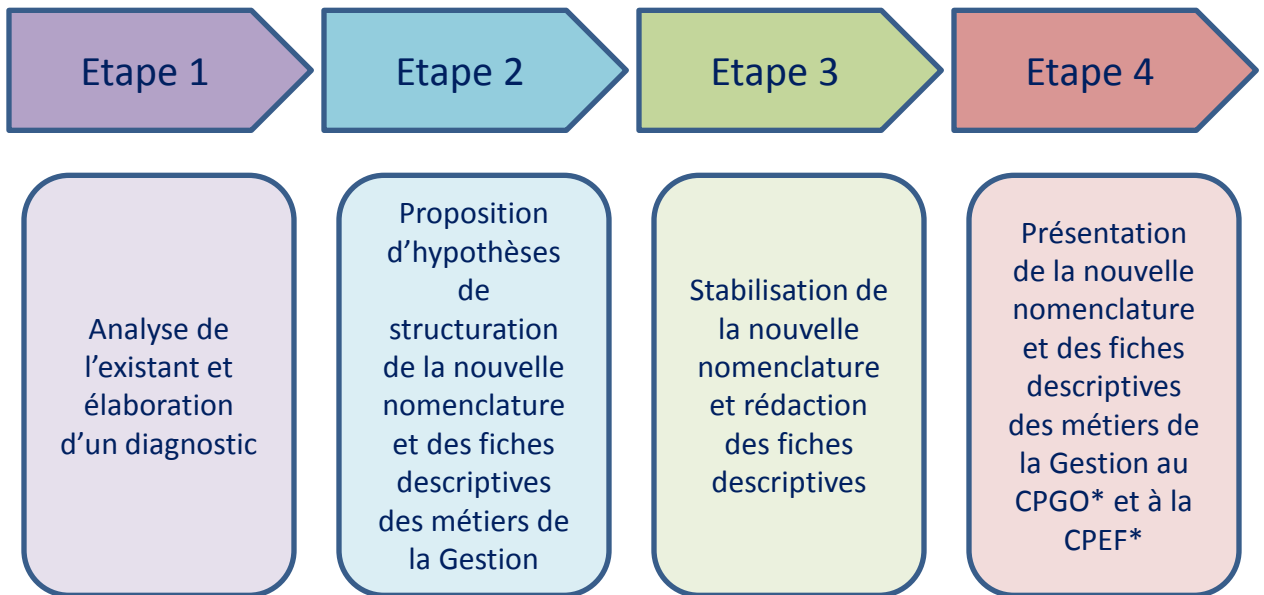
3.3 Les finalités du projet

Cette étude s'inscrit dans le programme des travaux 2012-2013 de l'Observatoire des métiers et a pour principales finalités de :

- Refléter les changements d'orientations stratégiques des groupes paritaires de protection sociale (GPS), en mettant en valeur la place de la relation client et/ou l'incidence des choix organisationnels sur le contenu des métiers de la Gestion,
- Actualiser les fiches descriptives des métiers de la famille Gestion, en vue de prendre en compte les transformations intervenues sur la nature de leurs missions, de leurs activités et de leurs compétences attendues pour l'exercice de ces métiers: relation de client, accompagnement personnalisé et conseil au client, contrôle d'exhaustivité et d'intégrité des données clients...,
- Introduire une approche par les compétences clés, pour faciliter l'analyse des passerelles métiers au sein et/ou hors de la famille Gestion,
- Nourrir les réflexions de développement RH en matière de professionnalisation (formation, certification...), de recrutement et de mobilité professionnelle, dans une démarche de GPEC,
- Donner une description actualisée de ces métiers en vue de contribuer à une meilleure connaissance de ceux-ci tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la branche professionnelle,
- S'inscrire dans une démarche prospective d'anticipation des évolutions des métiers de la famille Gestion.



3.4 La méthodologie du projet



*CPGO : Comité Paritaire de Gestion de l'Observatoire

*CPEF : Commission Paritaire de l'Emploi et de la Formation

La nouvelle nomenclature et les fiches descriptives de la famille « Conseil et Gestion » (Cartographie 2014)

4.1 La nomenclature de la famille « Conseil et Gestion » en 2014

Famille **Conseil et Gestion (2014)**

Conseiller Clients

(Retraite Complémentaire, Assurance de Personnes)

Conseiller Gestion Entreprises

(Retraite Complémentaire, Assurance de Personnes)

Conseiller Gestion Particuliers

(Retraite Complémentaire, Assurance de Personnes)

Support Métier

(Retraite Complémentaire, Assurance de Personnes)

Famille **Gestion (2011)**

sans équivalent direct dans la nomenclature 2011

Gestionnaire de Contrats Collectifs
(Prévoyance/Santé)
Gestionnaire Entreprises *(Retraite Complémentaire)*

Gestionnaire de Contrats Individuels
(Prévoyance/Santé)
Gestionnaire de Prestations Incapacité-Décès
(Prévoyance/Santé)
Gestionnaire de Prestations Santé
(Prévoyance/Santé)
Gestionnaire Epargne *(Epargne)*
Gestionnaire Participants *(Retraite Complémentaire)*
Gestionnaire Allocataires *(Retraite Complémentaire)*
Conseiller Retraite Cicas *(Retraite Complémentaire)*

Chargé de Support Fonctionnel(Prévoyance)
Chargé de Support Fonctionnel (Retraite)

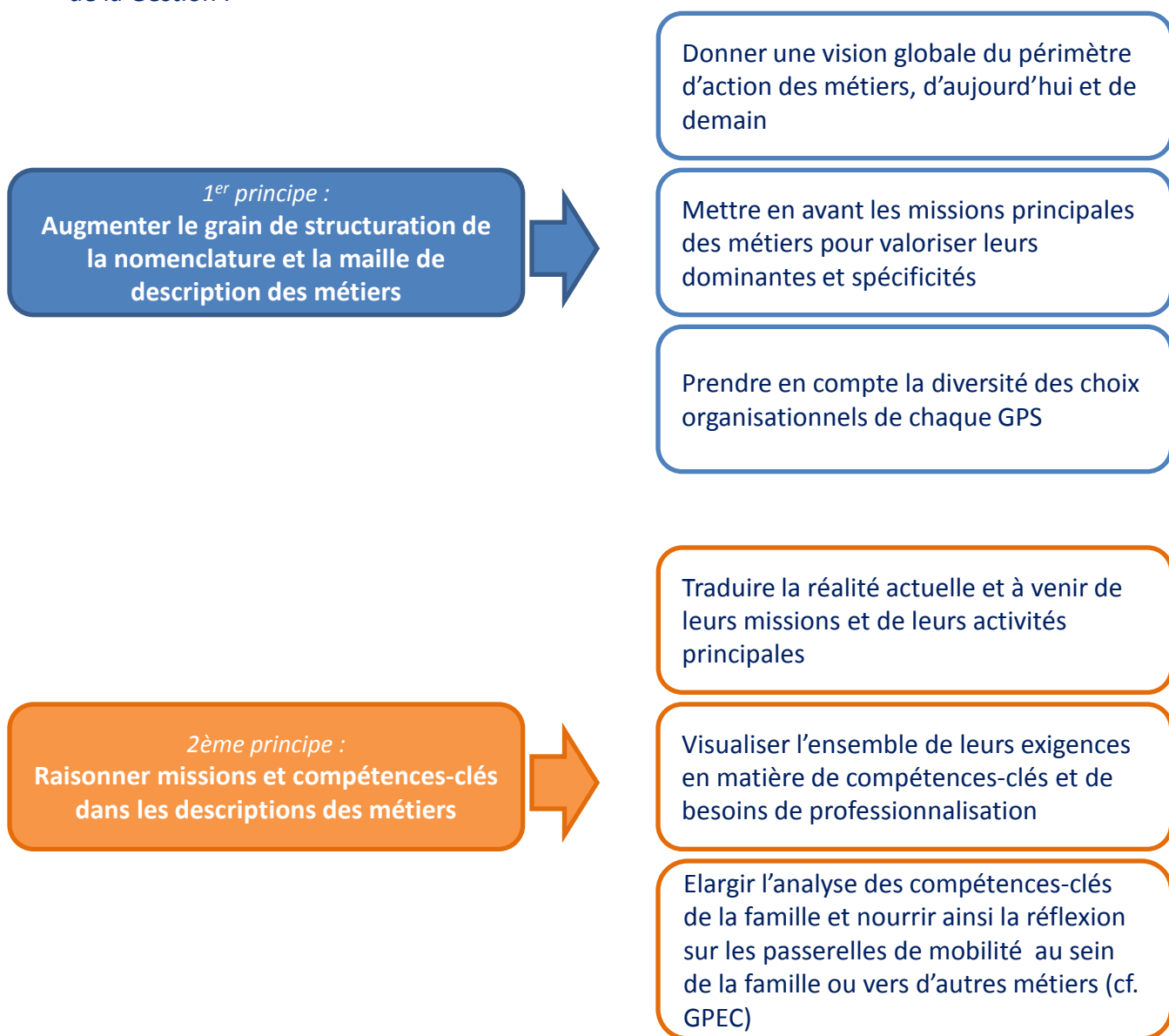


Familles	Métiers	Appellations d'emploi les plus courantes (Retraite Complémentaire)	Appellations d'emploi les plus courantes (Assurance de Personnes)
CONSEIL ET GESTION	Conseiller Clients (RC, ADP)	Conseiller Clientèle Conseiller Relation Client	
	Conseiller Gestion Entreprises (RC, ADP)	Conseiller Entreprises Gestionnaire Adhésions Gestionnaire Client Entreprises Gestionnaire Comptes Entreprises Gestionnaire Encaissements Gestionnaire Entreprises Gestionnaire Entreprises Retraite Gestionnaire Services aux Entreprises	Gestionnaire Contrats Collectifs Gestionnaire de Contrats Entreprises Gestionnaire Relations Entreprises Technicien de Gestion des Contrats
	Conseiller Gestion Particuliers (RC, ADP)	Conseiller Retraite Cicas Gestionnaire Allocataires Gestionnaire de Carrières Gestionnaire Participants Gestionnaire Prestations Retraite Gestionnaire Services aux Allocataires Gestionnaire Services aux Particuliers	Conseiller Prestations Prévoyance Conseiller Retraite Cicas Gestionnaire de Contrats Individuels Gestionnaire Epargne Gestionnaire Epargne Collective Gestionnaire Frais de Santé Gestionnaire Prestations Incapacité/Décès Gestionnaire Prestations Santé Gestionnaire Prévoyance Référént Prestations Prévoyance Technicien Prestations Frais de Santé Technicien Prestations Prévoyance
	Support Métier (RC, ADP)	Assistant Technique Métier Assistant Support Technique à la Gestion Chargé de Support Fonctionnel Gestionnaire Référént Référént Technique Support de Gestion Support Fonctionnel Relation Client	
		Assistant Support Réglementaire	



4.2 Les principes de structuration de la nouvelle nomenclature

Quatre principes ont été dégagés afin de structurer la nouvelle nomenclature des métiers de la Gestion :





3ème principe :
Raisonner « exemples d'activités principales »



Pour illustrer chaque mission décrite et en faciliter leur compréhension

Pour visualiser le lien avec les emplois constitutifs du métier

4ème principe :
Ajouter de nouvelles rubriques à la fiche descriptive pour promouvoir chaque métier



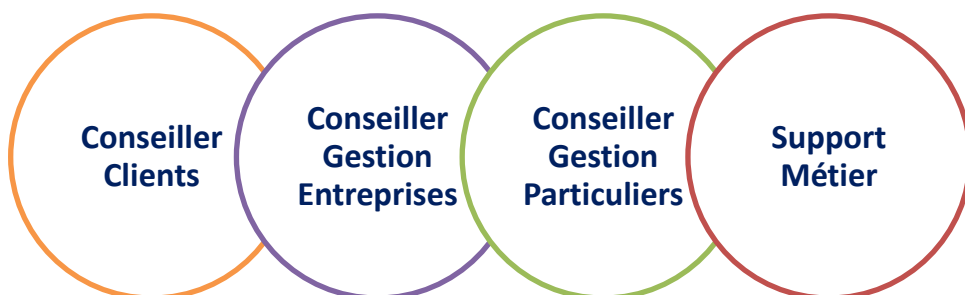
Préciser les voies d'accès au métier (formation initiale ou expérience professionnelle)

Donner des exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers (au sein de la famille et vers d'autres familles)

Mettre en lumière des possibilités d'évolution professionnelle



4.3 Les avantages de la nouvelle nomenclature de la famille « Conseil et Gestion » en 2014



La maille du métier est plus large que celle de la nomenclature 2011 et permet de donner une vision plus globale du périmètre d'action de chacun des métiers.

Ce niveau de maille est généralement le plus adapté pour s'inscrire dans une démarche et une dynamique opérationnelle de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Les dénominations des intitulés de la famille et des métiers permettent de valoriser la vocation de **conseil et de gestion** des Conseillers et du Support métier (en retraite complémentaire et en assurance de personnes).

La nouvelle nomenclature prend en compte également le développement de la **culture client** au sein des métiers de la Gestion et des activités des GPS.

La description des métiers au travers de leurs missions principales et de leurs compétences-clés visent à favoriser les réflexions RH en matière de professionnalisation et de mobilités professionnelles.

Cette nouvelle nomenclature permet de s'adapter aux choix des modalités organisationnelles des GPS.



La dénomination des métiers « **Conseiller Clients** », « **Conseiller Gestion Entreprises** » et « **Conseiller Gestion Particuliers** » met l'accent sur leur **finalité de relation, de conseil personnalisé au client et de qualité de service.**

Elle prend en compte le mouvement en cours de segmentation par profils clients répondant au souci de la qualité de service rendu (entreprises, particuliers).

Elle permet d'indiquer que le titulaire du métier de « **Conseiller Clients** » prend en charge des activités de **relation et de conseil au client tout en réalisant les actes de gestion courants qui leur sont associés.**

Elle indique également pour les métiers de « **Conseiller Gestion Entreprises** » et « **Conseiller Gestion Particuliers** » une **finalité d'accompagnement - conseil personnalisé du client** et une contribution plus marquée à la **fiabilité et à l'exhaustivité des données et à la qualité de traitement des dossiers clients.**

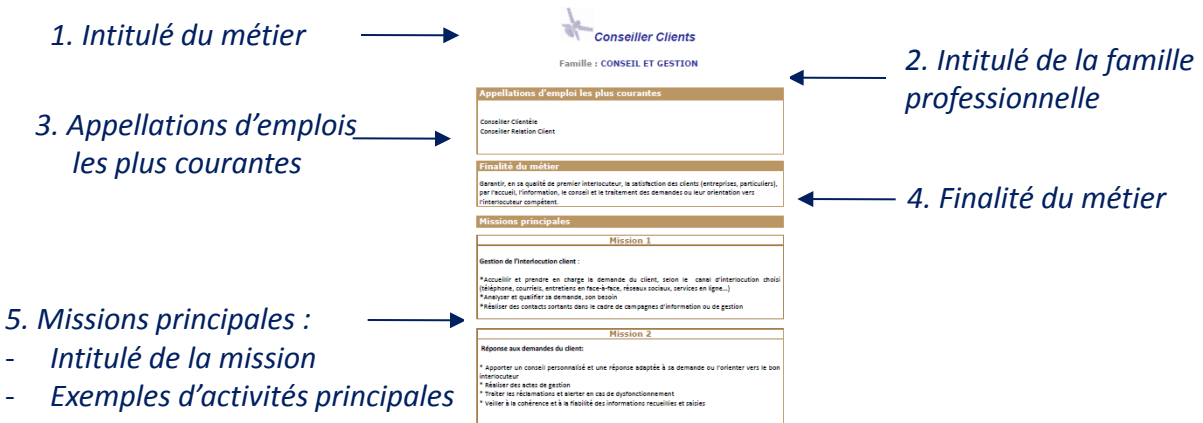
Elle précise que la raison d'être du métier de « **Support Métier** » est de mettre à disposition des Conseillers son **appui technique tout en contribuant à l'harmonisation et à l'optimisation des processus et des outils de gestion** de la retraite complémentaire et de l'assurance de personnes.


En termes de prospective, la structuration de la nouvelle nomenclature des métiers de la Gestion est également conçue afin de pouvoir s'adapter à court et moyen terme aux évolutions de l'activité de gestion et de ses métiers.



4.4 Présentation des fiches métiers descriptives de la famille « Conseil et Gestion »

4.4.1 Structure des fiches descriptives des métiers



 Conseiller Clients Famille : CONSEIL ET GESTION	
Appellations d'emplois les plus courantes	
Conseiller Clientèle Conseiller Relation Client	
Finalité du métier	
Garantir, en sa qualité de premier interlocuteur, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), par l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des demandes ou leur orientation vers l'interlocuteur compétent.	
Missions principales	
Mission 1	
Gestion de l'interlocution client :	
<ul style="list-style-type: none"> * Accueillir et prendre en charge les demandes du client, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courrier, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne...) * Analyser et qualifier sa demande, son besoin * Réaliser des contacts sortants dans le cadre de campagnes d'information ou de gestion 	
Mission 2	
Réponse aux demandes du client :	
<ul style="list-style-type: none"> * Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à sa demande ou l'orienter vers le bon interlocuteur * Réaliser des actes de gestion * Traiter les réclamations et intervenir en cas de dysfonctionnement * Veiller à la cohérence et à la fiabilité des informations recueillies et saisies 	

Mission 4
Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale :
<ul style="list-style-type: none"> * Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients dans leur utilisation * Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes et de sondages
Principales compétences clés
Connaissances (Savoirs...)
<ul style="list-style-type: none"> * Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes...) * Méthodes et organisation du groupe * Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques * Processus et produits affiliés/ rattachement / pré-contractuels * Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes * Typologies des clients ou GPS * Vision transversaire des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés
Savoir-faire techniques (Capacité à...)
<ul style="list-style-type: none"> * Communiquer oralement et par écrit avec client et pédagogie * Repertorier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée * Naviguer simultanément sur le "jeu de gestion", les outils de GRC et l'internet * Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités * Utiliser les techniques d'entretien selon le canal d'interlocution
Savoir-faire communicationnels / relationnels (Capacité à...)
<ul style="list-style-type: none"> * Écouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion * Faciliter la coopération transversaire * Avoir preuve d'adaptation et de réactivité * Donner une image positive du Groupe * Respecter les obligations de confidentialité

6. Principales compétences clés :
Connaissances, savoir-faire techniques, savoir-faire communicationnels/ relationnels

7. Voies d'accès au métier

Voies d'accès au métier	
<ul style="list-style-type: none"> *BAC + 2 *Licence Droit domaine assurance *Expérience professionnelle Équivalente 	<ul style="list-style-type: none"> *ET2 Assurance ou Équivalent *DUT Gestion des entreprises et des administrations *...

8. Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers	
Au sein de la même famille :	Vers d'autres familles :
<ul style="list-style-type: none"> *Conseiller Gestion Entreprises *Conseiller Gestion Particuliers *Support Métier 	<ul style="list-style-type: none"> *Assistance Commerciale *Manager de Proximité



4.4.2 Les finalités de la famille et de ses quatre métiers

- **Finalité de la famille « Conseil et Gestion »** : Garantir au clients, l'accès aux droits et au paiement des prestations de retraite complémentaire et d'assurance de personnes dans le respect des règles en vigueur et des objectifs de qualité de service.
- Le **Conseiller Clients** garantit, en sa qualité de premier interlocuteur, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), par l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des demandes ou leur orientation vers l'interlocuteur compétent.
- Le **Conseiller Gestion Entreprises** garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, en vue de l'accès aux droits de leurs collaborateurs et aux prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.
- Le **Conseiller Gestion Particuliers** garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, à la gestion des droits et au paiement des prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.
- Le **Support Métier** garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales, par sa contribution à l'harmonisation et à l'optimisation des processus et des outils de gestion.

Pour plus d'informations sur les métiers de la famille « Conseil et Gestion » :

<http://obsmetiers.rcp-pro.fr/les-metiers/conseil-et-gestion/>

4.4.3 Présentation des fiches descriptives des quatre métiers



Conseiller Clients

Famille : **CONSEIL ET GESTION**

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Clientèle
Conseiller Relation Client

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité de premier interlocuteur, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), par l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des demandes ou leur orientation vers l'interlocuteur compétent.

Missions principales

Mission 1

Gestion de l'interlocution client :

- *Accueillir et prendre en charge la demande du client, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne...)
- *Analyser et qualifier sa demande, son besoin
- *Réaliser des contacts sortants dans le cadre de campagnes d'information ou de gestion

Mission 2

Réponse aux demandes du client:

- * Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à sa demande ou l'orienter vers le bon interlocuteur
- * Réaliser des actes de gestion
- * Traiter les réclamations et alerter en cas de dysfonctionnement
- * Veiller à la cohérence et à la fiabilité des informations recueillies et saisies

Mission 3

Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service :

- * Participer à des groupes de travail

Mission 4

Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale :

- * Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients dans leur utilisation
- * Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes et de sondages

Principales compétences clés

Connaissances (Savoirs...)

- Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes...)
- Métiers et organisation du Groupe
- Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques
- Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
- Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes
- Typologies des clients du GPS
- Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie
- Identifier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée
- Naviguer simultanément sur le SI "gestion", les outils de GRC et l'Internet
- Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités
- Utiliser les techniques d'entretien selon le canal d'interlocution

Savoir-faire communicationnels /relationnels (Capacité à...)

- Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion
- Faciliter la coopération transversale
- Faire preuve d'adaptation et de réactivité
- Donner une image positive du Groupe
- Respecter les obligations de confidentialité

- ♦S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes)
- ♦S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

- ♦Bac + 2
- ♦Licence Droit domaine assurance
- ♦Expérience professionnelle équivalente
- ♦BTS Assurance ou équivalent
- ♦DUT Gestion des entreprises et des administrations
- ♦...

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :

- ♦Conseiller Gestion Entreprises
- ♦Conseiller Gestion Particuliers
- ♦Support Métier

Vers d'autres familles :

- ♦Assistant Commercial
- ♦Manager de Proximité



Famille : CONSEIL ET GESTION

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Entreprises (retraite complémentaire)
Gestionnaire Adhésions (retraite complémentaire)
Gestionnaire Client Entreprises (retraite complémentaire)
Gestionnaire Comptes Entreprises (retraite complémentaire)
Gestionnaire Contrats Collectifs (assurance de personnes)
Gestionnaire de Contrats Entreprises (assurance de personnes)
Gestionnaire Encaissements (retraite complémentaire)
Gestionnaire Entreprises (retraite complémentaire)
Gestionnaire Entreprises Retraite (retraite complémentaire)
Gestionnaire Relations Entreprises (assurance de personnes)
Gestionnaire Services aux Entreprises (retraite complémentaire)
Technicien de Gestion des Contrats (assurance de personnes)

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, en vue de l'accès aux droits de leurs collaborateurs et aux prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.

Missions principales

Mission 1

Gestion de l'interlocution client :

- *Prendre en charge le contact entrant ou sortant avec l'entreprise, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne...)
- *Analyser et qualifier sa demande, son besoin

Mission 2

Gestion des contrats et comptes Entreprises :

- *Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à la demande du client
- *Analyser la recevabilité des demandes et les réclamations
- *Réaliser les opérations de recouvrement de cotisations
- *Effectuer le suivi de son portefeuille clients

Mission 3

Contribution à la fiabilité et à l'exhaustivité des données :

- *Contrôler l'exhaustivité et la cohérence des données et déclarations reçues
- *Contrôler la qualité du traitement du dossier
- *Traiter les dysfonctionnements constatés

Mission 4

Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service :

- *Participer à des groupes de travail
- *Coopérer avec les interlocuteurs internes et externes

Mission 5

Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale:

- *Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients entreprises dans leur utilisation
- *Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes, de sondages et de visites en entreprise

Principales compétences clés

Connaissances (Savoirs...)

- *Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes...)
- *Métiers et organisation du Groupe
- *Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques
- *Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
- *Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes
- *Typologies des clients du GPS
- *Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- *Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie
- *Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée

- Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils
- Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités
- Prendre en compte le parcours global client tout en appréhendant sa situation sociale et financière
- Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisés

Savoir-faire communicationnels /relationnels (Capacité à...)

- Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion
- Faciliter la coopération transversale
- Faire preuve d'adaptation et de réactivité
- Donner une image positive du Groupe
- Respecter les obligations de confidentialité
- S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes)
- S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

- | | |
|--|--|
| • Bac + 2 | • BTS Assurance ou équivalent |
| • Licence Droit domaine assurance | • DUT Gestion des entreprises et des administrations |
| • Expérience professionnelle équivalente | • ... |

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :

- Conseiller Clients
- Conseiller Gestion Particuliers
- Support Métier

Vers d'autres familles :

- Assistant Commercial
- Gestionnaire Recouvrement Contentieux
- Manager de Proximité



Famille : CONSEIL ET GESTION

Appellations d'emploi les plus courantes

Conseiller Prestations Prévoyance (assurance de personnes)
Conseiller Retraite Cicas (retraite complémentaire)
Gestionnaire Allocataires (retraite complémentaire)
Gestionnaire de Carrières (retraite complémentaire)
Gestionnaire de Contrats Individuels (assurance de personnes)
Gestionnaire Epargne (assurance de personnes)
Gestionnaire Epargne Collective (assurance de personnes)
Gestionnaire Frais de Santé (assurance de personnes)
Gestionnaire Participants (retraite complémentaire)
Gestionnaire Prestations Incapacité/Décès(assurance de personnes)
Gestionnaire Prestations Retraite (retraite complémentaire)
Gestionnaire Prestations Santé(assurance de personnes)
Gestionnaire Prévoyance (assurance de personnes)
Gestionnaire Services aux Allocataires (retraite complémentaire)
Gestionnaire Services aux Particuliers (retraite complémentaire)
Référént Prestations Prévoyance (assurance de personnes)
Technicien Prestations Frais de Santé (assurance de personnes)
Technicien Prestations Prévoyance (assurance de personnes)

Finalité du métier

Garantir, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, à la gestion des droits et au paiement des prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.

Missions principales

Mission 1

Gestion de l'interlocution client :

- *Prendre en charge le contact entrant ou sortant avec le particulier, selon le canal d'interlocution choisi (téléphone, courriels, entretiens en face-à-face, réseaux sociaux, services en ligne...)
- *Analyser et qualifier sa demande, son besoin

Mission 2

Gestion des contrats et comptes Particuliers :

- *Apporter un conseil personnalisé et une réponse adaptée à la demande du client
- *Analyser la recevabilité des demandes et les réclamations
- *Analyser la carrière et les droits à prestations
- *Réaliser la mise en paiement des prestations dues
- *Réaliser les opérations de recouvrement des cotisations et des prestations indues
- *Réaliser les opérations de mise à jour du compte client

Mission 3

Contribution à la fiabilité et à l'exhaustivité des données :

- *Contrôler l'exhaustivité et la cohérence des données et déclarations reçues
- *Contrôler la qualité du traitement du dossier
- *Traiter les dysfonctionnements constatés

Mission 4

Contribution à l'amélioration des process et à la qualité de service :

- *Participer à des groupes de travail
- *Coopérer avec les interlocuteurs internes et externes

Mission 5

Promotion de l'offre de services en matière de Protection Sociale:

- *Faire connaître les produits, les services et les canaux d'interlocution et accompagner les clients entreprises dans leur utilisation
- *Selon le besoin, réaliser des contacts sortants multicanaux dans le cadre d'actions d'information, de promotion, d'enquêtes, de sondages

Principales compétences clés

Connaissances (Savoirs...)

- *Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes...)
- *Métiers et organisation du Groupe
- *Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques

- Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
- Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes
- Typologies des clients du GPS
- Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie
- Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée
- Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils
- Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités
- Prendre en compte le parcours global client tout en appréhendant sa situation sociale et financière
- Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisés

Savoir-faire communicationnels /relationnels (Capacité à...)

- Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion
- Faciliter la coopération transversale
- Faire preuve d'adaptation et de réactivité
- Donner une image positive du Groupe
- Respecter les obligations de confidentialité
- S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes)
- S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

- | | |
|--|--|
| • Bac + 2 | • BTS Assurance ou équivalent |
| • Licence Droit domaine assurance | • DUT Gestion des entreprises et des administrations |
| • Expérience professionnelle équivalente | • ... |

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :

- Conseiller Clients
- Conseiller Gestion Entreprises
- Support Métier

Vers d'autres familles :

- Assistant Commercial
- Gestionnaire Recouvrement Contentieux
- Manager de Proximité

réglementaires et qualité

- *Réaliser une veille réglementaire et juridique
- *Réaliser des activités de contrôle spécifique et participer au processus de maîtrise des risques
- *Représenter à la demande de sa hiérarchie, son métier auprès d'interlocuteurs internes ou externes

Mission 3

Réalisation d'activités de maîtrise d'ouvrage informatique :

- *Participer à la définition des « besoins métiers » et aux études d'impact
- *Participer et ou réaliser, en lien avec la maîtrise d'ouvrage les recettes liées aux évolutions informatiques, aux traitements exceptionnels de données, aux montées de version
- *Apporter ses connaissances des interactions outils/métier dans le cadre des revues de processus ou de projets transverses, notamment pour le traitement des incidents récurrents

Mission 4

Participation à la gestion de l'interlocution client et à la gestion des comptes (entreprises, particuliers):

- *Analyser les dossiers atypiques nécessitant une étude approfondie des dispositions réglementaires et législatives
- *Proposer et mettre en œuvre les actes de gestion appropriés
- *Apporter son expertise réglementaire et technique dans la gestion des dossiers clients

Principales compétences clés

Connaissances (Savoirs...)

- *Environnement et réglementation de la protection sociale (régimes de base, accords de branches ou conventions collectives, régimes de retraite complémentaire, assurance de personnes...)
- *Métiers et organisation du Groupe
- *Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques
- *Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
- *Produits/prestations et services du Groupe en retraite complémentaire et en assurance de personnes
- *Structure des contrats et leurs paramètres
- *Typologies des clients du GPS
- *Vision transversale des processus de gestion et des chaînes de traitements informatiques associés

Savoir-faire techniques (Capacité à...)

- Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie
- Identifier les informations à recueillir et les analyser en vue d'apporter une réponse appropriée
- Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils
- Organiser son travail en respectant les procédures, les délais et les engagements pris pour atteindre les objectifs d'activités
- Réaliser le diagnostic d'une situation et proposer des solutions adaptées
- Transmettre ses connaissances et son savoir-faire
- Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisés

Savoir-faire communicationnels / relationnels (Capacité à...)

- Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion
- Faciliter la coopération transversale
- Faire preuve d'adaptation et de réactivité
- Donner une image positive du Groupe
- Respecter les obligations de confidentialité
- S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes)
- S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé

Voies d'accès au métier

- Bac + 2
- Licence Droit domaine assurance
- Expérience professionnelle équivalente
- BTS Assurance ou équivalent
- DUT Gestion des entreprises et des administrations
- ...

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Au sein de la même famille :

- Conseiller Gestion Entreprises
- Conseiller Gestion Particuliers

Vers d'autres familles :

- Chargé de Support Transverse (à créer)
- Conseiller Maîtrise d'Ouvrage
- Conseiller Organisation
- Conseiller Qualité
- Contrôleur Interne (à créer)
- Manager de Proximité

5.1 Sources d'informations sollicitées

Les travaux de l'Observatoire :

- Répertoire des métiers (2007 - 2011)
- Profil prospectif des métiers de la gestion (2011)
- Etude d'éclairage technique sur les activités de la relation client au sein de la gestion (2011)
- Présentation de l'Atelier-Débat Prospectif du 27 Mars 2012 : « Les nouveaux canaux de la relation client »
- Passerelles métiers de la famille Gestion (2013)

Des entretiens avec :

- Des Managers opérationnels de la Gestion (RC, ADP) et des Responsables ressources humaines des GPS
- Des Représentants des organisations représentatives des salariés

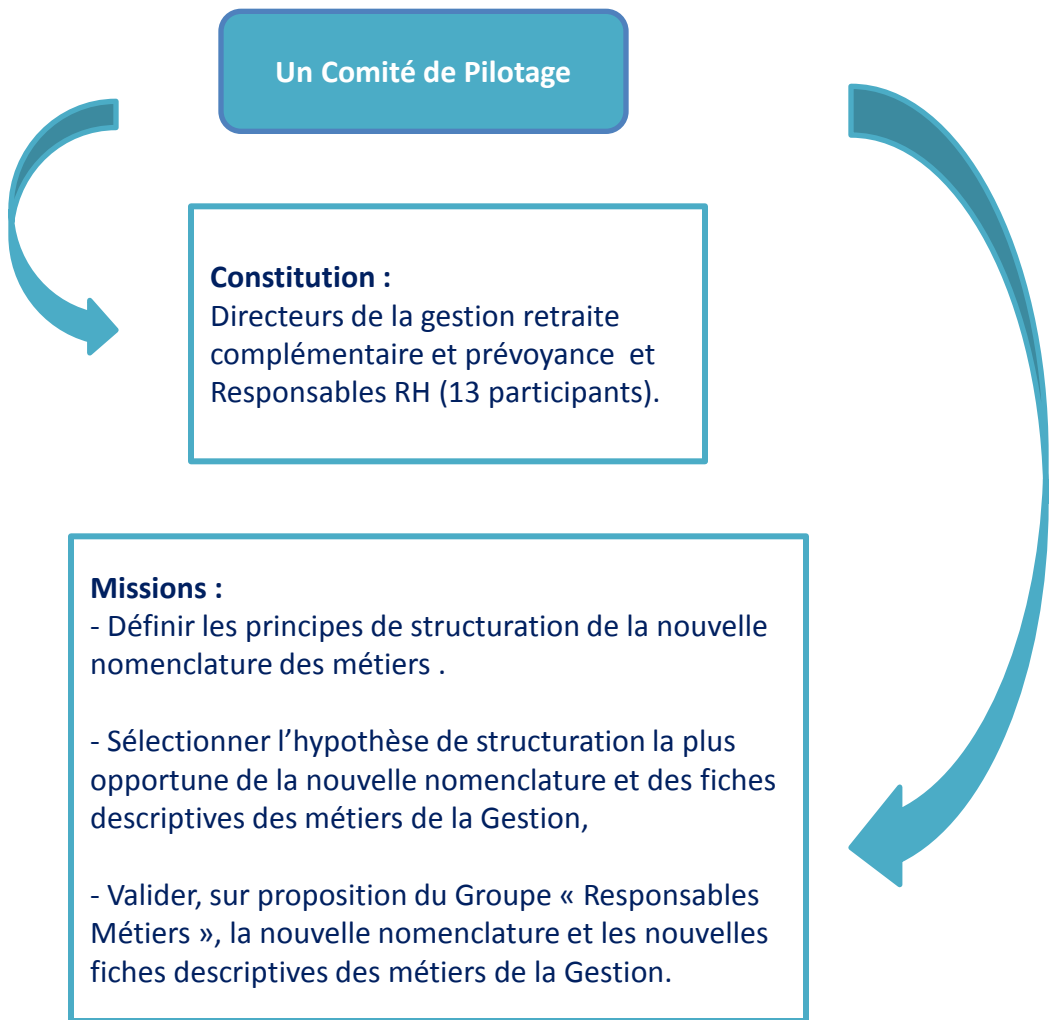
Analyse comparative des nomenclatures et des fiches descriptives des métiers de Gestion des branches :

- Sécurité Sociale (UCANSS)
- Mutualité
- Régime Social des Indépendants (RSI)
- Assurances
- Banques



5.2 Les outils méthodologiques

Afin de garantir la pertinence et la qualité des travaux à réaliser, une démarche participative faisant appel à l'expérience de managers de la gestion, de responsables ressources humaines issus des Groupes de protection sociale, est mise en place tout au long du projet.





Un Groupe « Responsables Métiers »

Constitution :

- Managers opérationnels de la gestion retraite complémentaire et prévoyance,
- Responsables des ressources humaines (9 participants).

Missions :

- Analyser et étudier les propositions du COPIL en matière de structuration de la nouvelle nomenclature et les fiches descriptives des métiers de la Gestion,
- Emettre des propositions d'aménagements de la structuration de la nomenclature et des fiches descriptives des métiers pour en garantir la faisabilité et la pertinence,
- Contribuer à l'élaboration du contenu rédactionnel des fiches descriptives des métiers (finalité du métier, activités, principales compétences, voies d'accès aux métiers et passerelles métiers),
- Proposer pour validation au « Comité de Pilotage » la nouvelle nomenclature et les nouvelles fiches descriptives des métiers de la Gestion.



Une Cellule d'animation et de coordination

Constitution :

- Un Directeur de projet et un Chef de projet de l'Observatoire des métiers et des qualifications,
- Deux consultants externes

Missions :

- Conduire et suivre le projet,
- Préparer et animer les COPIL et les réunions de travail du groupe de production,
- Réaliser les travaux d'inter – sessions,
- Formaliser les documents et supports de présentations

Pour plus d'informations, merci de contacter Céline DUVAL, Chargée d'études RH au sein de l'Observatoire des métiers et des qualifications (celduval@agirc-arrco.fr).