

Projet

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

Mars 2014

1. Contexte du projet

Bien qu'appartenant à deux domaines différents, les activités de gestion de la retraite complémentaire et de la prévoyance comportent en pratique un fort noyau commun.

Dans les deux cas ces activités impliquent en amont, de gérer l'affiliation des bénéficiaires et de recouvrer les cotisations finançant les prestations et, en aval, de liquider et de servir les prestations dues.

C'est pourquoi les métiers de gestion correspondants sont regroupés au sein de la même famille professionnelle « Gestion », située au centre du Répertoire des métiers de la branche (cartographie 2007). Ce sont précisément ces métiers, qui constituent le « cœur » de celui-ci puisqu'ils regroupent 38,9% de ses effectifs.

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 et les fiches descriptives des métiers de la Gestion sont apparues en décalage – du moins partiel – avec ce qui s'observe aujourd'hui 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 ».

1. Contexte du projet

Dans les faits, les mutations profondes que traversent le secteur de la retraite complémentaire et de la prévoyance et les choix opérés en matière d'orientations stratégiques ont pour conséquence de modeler le nouveau visage des métiers de la Gestion :

- émergence de la notion de client estompant celle de participants, d'allocataire ou de bénéficiaire,
- meilleur ciblage des attentes et des besoins de celui-ci pour y répondre de manière plus personnalisée, dans un univers de vive concurrence,
- politique active de fidélisation du client, devenu plus exigeant , plus volatil,
- mobilisation accrue de nouveaux outils et technologies de gestion qui allègent certaines tâches de gestion et permettent de consacrer plus de temps à la relation client et à son suivi,
- modification des organisations du travail :
 - émergence de « centres de contacts et de gestion » , sous forme de plateforme de service au client , faisant évoluer le métier de « Gestionnaire » vers le métier de « Conseiller » en charge d'apporter une réponse adaptée et personnalisée aux demandes du client et de réaliser des actes de gestion et les traitements qui leur sont associées,
 - émergence de « centres de gestion » faisant évoluer le métier de « Gestionnaire » vers le métier de « Gestionnaire-conseil » en charge des actes de gestion à forte volumétrie ou des actes de gestion à faible volumétrie mais nécessitant un haut niveau de technicité, de l'assistance technique en matière d'échanges de données dématérialisées, du contrôle d'intégrité et de cohérence des flux de données et de la maîtrise des risques.

Au-delà de l'automatisation des activités de gestion et de la rationalisation des organisations, cette transformation des métiers de la Gestion traduit également le passage d'une culture technique à une culture de service ayant pour incidence une modification des repères dans le travail et dans les représentations – liées – précisément – aux compétences.

2. Finalités

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

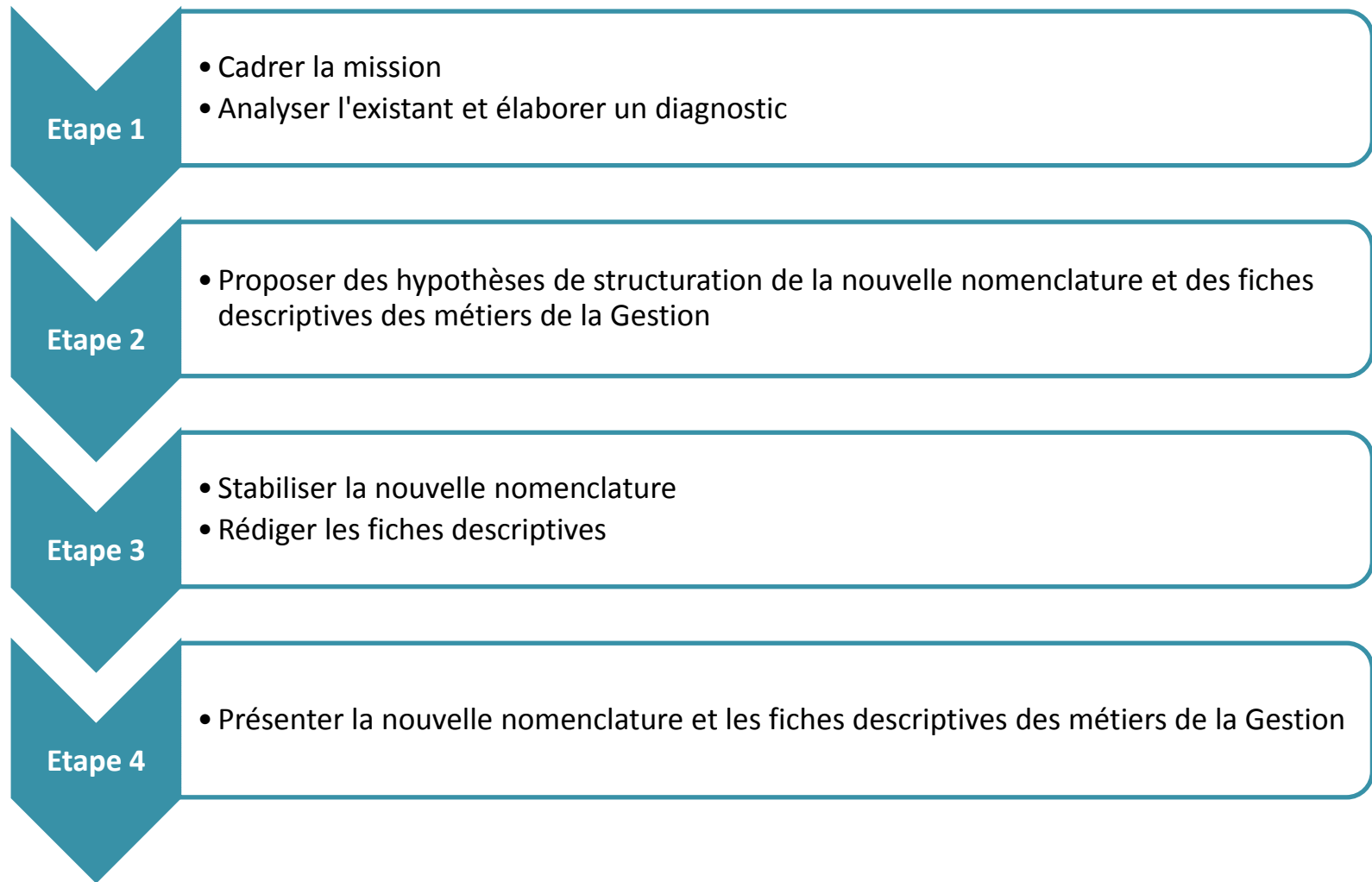
- refléter au point de vue des métiers de la famille Gestion, les changements d'orientations stratégiques des groupes paritaires de protection sociale (GPS), en mettant en valeur la place de la relation client et/ou l'incidence des choix organisationnels sur le contenu des métiers de la Gestion,
- actualiser l'architecture de la nomenclature et les fiches descriptives des métiers de la famille Gestion, en vue de prendre en compte les incidences des transformations intervenues sur la nature des missions, des activités et des compétences attendues pour l'exercice de ces métiers,
- refléter au niveau RH les évolutions intervenues au sein de chacun des métiers de la Gestion afin de nourrir les réflexions de développement RH en matière de professionnalisation (formation, certification...) de mobilité professionnelle et de recrutement,
- 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,
- introduire une approche par les compétences, pour faciliter l'analyse des passerelles métiers au sein et/ou hors de la famille Gestion,
- s'inscrire dans une démarche prospective d'anticipation des évolutions des métiers de la famille Gestion.

Ce projet porte exclusivement sur la famille Gestion qui regroupe tous les gestionnaires en charge de la gestion des contrats et des prestations de la retraite complémentaire et de la prévoyance.

Toutefois, les travaux conduits sur cette famille professionnelle pourraient, de façon incidente, conduire à se réinterroger éventuellement sur d'autres métiers connexes tels que ceux de la MOA/MOE, par exemple.

3. Méthode : démarche

- Une articulation en 4 étapes



3. Méthode : démarche

Etape 1

- Cadrer la mission
- Analyser l'existant et élaborer un diagnostic

Novembre 2013 à Avril 2014

■ Cadrer la mission

- Lister les acteurs clés et personnes à rencontrer
- Affiner les propositions méthodologiques
- Construire les outils du recueil d'information

■ Recueillir l'information

- 18 entretiens en face à face ou téléphoniques
- Collecte de données, rapports, enquêtes, études de la branche ou de branches connexes

■ Analyser les données recueillies et élaborer un diagnostic

■ Présenter les résultats de l'investigation et le diagnostic

Réunion de cadrage

- ❖ supports de recueil
- ❖ trame de dépouillement
- ❖ support de traitement de l'information

Premiers constats

Synthèse sur les forces et faiblesses de la nomenclature actuelle

**COPIL R1 : 01/04/2014
(9h30 – 12h30)**

Groupe « Responsables Métiers » **R1 : 01/04/2014
(14H30 – 17h30)**

3. Méthode : démarche

Etape 2

- Proposer des hypothèses de structuration de la nouvelle nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la Gestion

Avril à Mai 2014

■ Présenter les résultats de l'investigation et le diagnostic

■ Proposer des hypothèses de structuration de la nouvelle nomenclature de la famille Gestion et des fiches descriptives des métiers

- Des hypothèses de structuration de la nomenclature
- Des propositions d'architecture des fiches descriptives des métiers
- Un glossaire des termes utilisés

■ Faire choisir et valider une hypothèse de structuration par le Comité de pilotage

1ère réunion du Comité Paritaire de Gestion de l'Observatoire des métiers (9 Avril 2014)

Groupe « Responsables Métiers »
**R2 : 09/04/2014
(14h30-17h30)**

2 ou 3 hypothèses de structuration
2 ou 3 hypothèses de fiche métier type

**COPIL R2 : 22/05/2014
(9h30-12h30)**

Validation de la structuration de la nomenclature et des fiches descriptives des métiers

3. Méthode : démarche

Etape 3

- Stabiliser la nouvelle nomenclature
- Rédiger les fiches descriptives

Mai / mi-Juillet 2014

- Stabiliser la nouvelle nomenclature
- Rédiger les fiches descriptives des métiers de la Gestion, en concertation avec le groupe de production
- Remettre et présenter l'ensemble des documents au COFIL pour validation

Nouvelle nomenclature des métiers de la famille Gestion

Groupe
« Responsables
Métiers »
R3 : 13/05/2014
(9h30-12h30)
R4 : 27/05/2014
(9h30-12h30)
R5 : 12/06/2014
(9h30-12h30)
R6 : 26/06/2014
(9h30-12h30)

Ensemble des
fiches descriptives des
métiers de la Gestion

COFIL R3 : 08/07/2014
(9h30-12h30)

3. Méthode : démarche

Etape 4

- Présenter la nouvelle nomenclature et les fiches descriptives des métiers de la Gestion

mi-Juillet / Octobre 2014

- Formaliser et élaborer la nouvelle nomenclature et les fiches descriptives des métiers de la Gestion
- Elaborer des supports de communication
- Présenter la nouvelle nomenclature et les fiches descriptives des métiers de la Gestion aux membres du CPGO et de la CPEF
- Présenter un plan de communication et de diffusion de la nouvelle nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la Gestion

Ensemble des
fiches descriptives des
métiers de la Gestion

Supports de
communication

2ème réunion du Comité
Paritaire de gestion de
l'Observatoire des
métiers (18 Sept 2014)

Commission Paritaire de
l'Emploi et de la
Formation (8 Oct 2014)

Plan de communication et
de diffusion

4. Méthode : outils

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.

- Deux groupes de travail sont sollicités :

Un Comité de Pilotage

Constitution :

Directeurs de la gestion retraite complémentaire et prévoyance (15 participants).

Missions :

- Définir et sélectionner l'hypothèse de structuration la plus opportune de la nouvelle nomenclature et des fiches descriptives des métiers de la Gestion,
- Valider, sur proposition du Groupe « Responsables Métiers », la nouvelle nomenclature et les nouvelles fiches descriptives des métiers de la Gestion.

4. Méthode : outils

Un Groupe « Responsables Métiers »

Constitution :

- Managers opérationnels de la gestion retraite complémentaire et prévoyance,
- Responsables des ressources humaines (8-10 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.

4. Méthode : outils

Une Cellule
d'animation et de
coordination

Constitution :

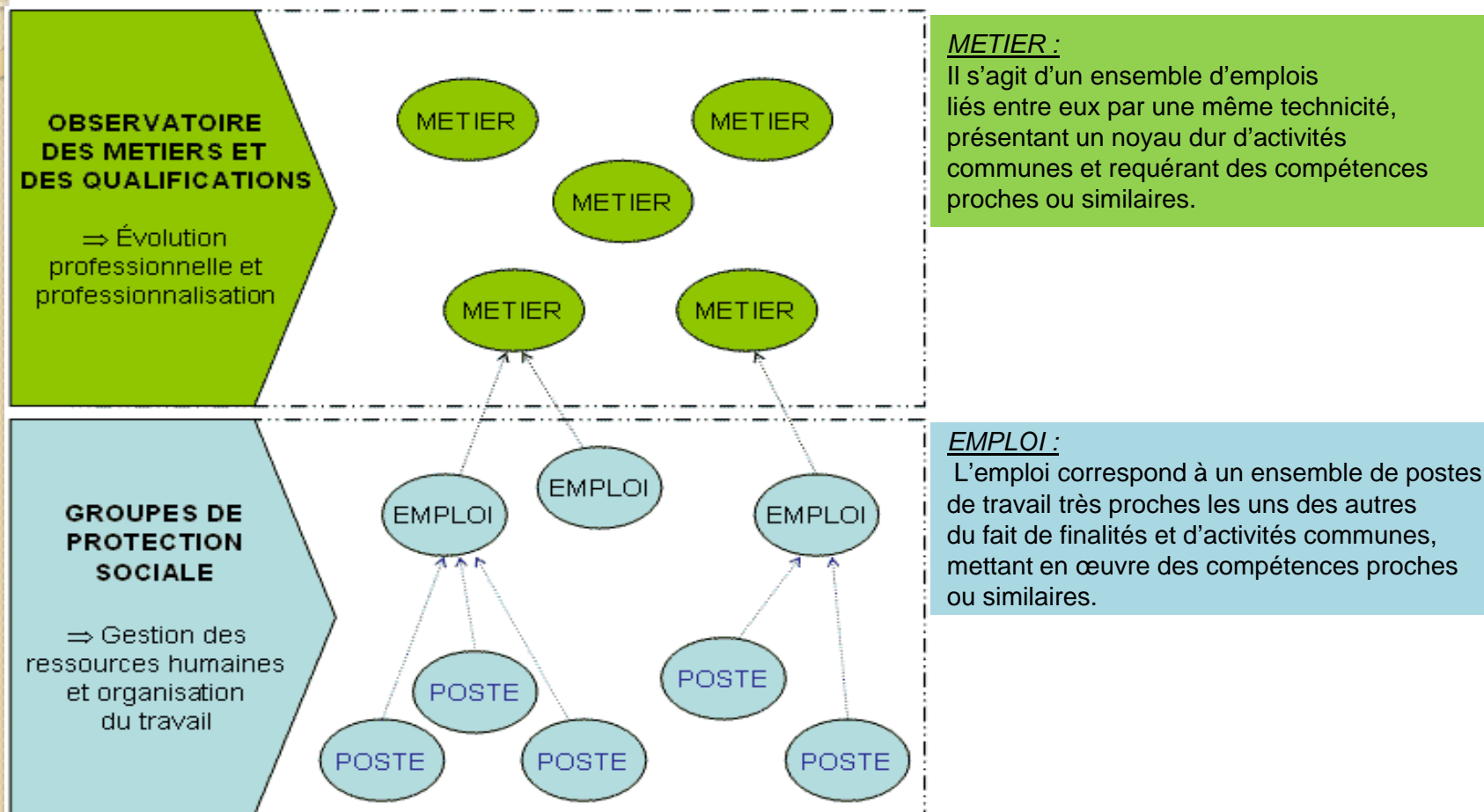
- Un Directeur de projet, Mikaël Louadoudi, Responsable de l'Observatoire des métiers et des qualifications,
- Un Chef de projet, Céline Duval, Chargée d'études métiers de l'Observatoire des métiers et des qualifications,
- Une Consultante, Solange Briet, Cabinet Solange Briet
- Une Consultante, Annick Penso, Cabinet APL

Missions :

- Conduire et suivre le projet,
- Préparer et animer les COFIL et les réunions de travail du groupe de production,
- Réaliser les travaux d'inter – sessions,
- Formaliser les documents et supports pour les présentations devant les membres du CPGO et de la CPEF.

Annexe 1 : positionnement « métiers »

- Le périmètre du champ d'analyse de l'Observatoire des métiers : Positionnement « métiers »



Annexe 2 : glossaire « métiers »

Thème	Définition
■ Connaissances	<ul style="list-style-type: none">• Il s'agit de l'ensemble des connaissances théoriques, généralement acquises par l'éducation formelle (enseignement, formation). On distingue trois types de savoirs : généraux, spécifiques, socioprofessionnels.
■ Emploi	<ul style="list-style-type: none">• L'emploi correspond à un ensemble de postes de travail très proches les uns des autres, du fait de finalités et d'activités communes, mettant en œuvre des compétences proches ou similaires.
■ Famille professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Il s'agit d'un ensemble d'emplois et/ou métiers répondant à une finalité commune.• Elle se caractérise par une technicité dominante et une culture socioprofessionnelle.• Chaque famille peut elle-même comporter des sous-familles professionnelles qui distinguent les principaux domaines d'activité de la famille professionnelle.
■ Métier	<ul style="list-style-type: none">• Il s'agit d'un ensemble d'emplois-type (emplois-repères) liés entre eux par une même technicité, présentant un noyau dur d'activités communes et requérant des compétences proches ou similaires.• Le métier n'est pas directement lié à l'organisation interne et la structure d'un service ou d'une entreprise, à l'inverse de l'emploi et de l'emploi-type ou repère.• La notion de métier permet de travailler sur la construction d'action d'accompagnement formation et de parcours d'évolution professionnelle en se centrant sur les activités et les compétences : c'est la raison pour laquelle le métier est du registre d'un observatoire des métiers et des qualifications.

Annexe 2 : glossaire « métiers »

Thème	Définition
<ul style="list-style-type: none">■ Mobilité professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• ce terme est utilisé dans un sens restrictif de la mobilité. Il correspond à tout changement de métier (niveau observatoire des métiers).
<ul style="list-style-type: none">■ Nomenclature des métiers	<ul style="list-style-type: none">• Recensement ordonné des métiers par famille et sous-famille professionnelle (famille de métiers), chaque métier étant spécifié par une courte définition.
<ul style="list-style-type: none">■ Passerelle métiers	<ul style="list-style-type: none">• Elle traduit le passage possible d'un métier à un autre. <p>Typologie :</p> <p>T1 : passerelle d'un métier d'origine à un métier d'arrivée appartenant à la même sous-famille professionnelle,</p> <p>T2 : passerelle d'un métier d'origine à un métier d'arrivée appartenant à une sous-famille différente au sein d'une même famille professionnelle,</p> <p>T3 : passerelle d'un métier d'origine à un métier d'arrivée appartenant à une famille professionnelle différente.</p>
<ul style="list-style-type: none">■ Répertoire des métiers	<ul style="list-style-type: none">• Ensemble de descriptions des métiers et des caractéristiques de chacun d'entre eux en fonction de différentes rubriques : finalités, activités principales, compétences, conditions d'exercice, pré-requis.
<ul style="list-style-type: none">■ Savoir-faire relationnel	<ul style="list-style-type: none">• Il est relatif avec les relations avec autrui. Il permet de coopérer efficacement dans une situation donnée.
<ul style="list-style-type: none">■ Savoir – faire technique	<ul style="list-style-type: none">• Il est issu de l'expérience et concerne la mise en œuvre d'un savoir pratique maîtrisé dans une réalisation spécifique.

Annexe 3 : Membres Comité Pilotage

PRENOM- NOM	GROUPE	FONCTION	MAIL	TELEPHONE FIXE	TELEPHONE MOBILE
RINGAUD François (RC*)	AG2R La Mondiale	Directeur des activités Retraite complémentaires et Cicas	francois_ringaud@ag2rlamondiale.fr	01 43 95 78 53 01 80 95 76 13	06 13 58 88 13
MISTRAL BERNARD Arnaud (RC)	AG2R La Mondiale	Directeur Adjoint Gestion collective	arnaud.mistral-bernard@ag2rlamondiale	01 43 95 78 41	06 83 89 32 37
POULLET Gilles (ADP*)	KLESIA	Directeur Gestion et Relation Client	gilles_poulet@klesia.fr	01 40 02 86 59 01 80 60 51 35	
FILHO Brigitte (RC)	REUNICA	Directeur de la Retraite	brigitte_filho@reunica.com	01 40 22 35 03	
MANZANO Gilles	REUNICA	Directeur Coordination Référents RH	gilles_manzano@reunica.com	01 40 22 39 55	
DEGOUTIN Guillaume (RC+ADP)	MALAKOFF-MEDERIC	Directeur Gestion Entreprises	gdegoutin@malakoffmederic.com	01 56 03 31 48	06 74 02 78 48
MOGAVERO Pascal (RC+ADP)	MALAKOFF-MEDERIC	Directeur de la Relation Client	pmogavero@malakoffmederic.com	01 56 03 15 52 (Assistante)	
LEGRAND Marie-Laure	MALAKOFF-MEDERIC	Responsable Développement RH Formation et Compétences	mlegrand@malakoffmederic.com	01 56 03 39 92	
LEBRUN Régis (RC+ADP)	HUMANIS	Directeur du Développement RH	regis.lebrun@humanis.com	01 58 82 53 10	06 08 97 53 49
STEFFGENN Olivier (RC)	HUMANIS	Directeur Retraite - Filière particuliers	olivier.steffgenn@humanis.com	01 46 84 57 01	06 48 69 09 25
DUGELAY Armelle	HUMANIS	Responsable Emploi et Développement des compétences	armelle.dugelay@humanis.com	03 20 63 85 61	
PERENCHIO Benoît (RC)	AUDIENS	Directeur Gestion des Particuliers	benoit_perenchio@audiens.org	01 73 17 35 89	
PROTON Pascal (RC+ADP)	APICIL	Direction Pôle Gestion et Service Client	pascal.proton@apicil.com	04 72 27 78 31 04 72 27 14 19	
ARENE Jean (RC+ADP)	PRO BTP	Directeur Régional- Paris Seine Responsable implantation commerciale	j.arene@probtp.com	01 55 76 13 01	

* RC : Retraite Complémentaire

*ADP : Assurance de Personnes

Annexe 4 : Groupe « Responsables Métiers »

NOM - PRENOM	GROUPE	FONCTION	MAIL	TELEPHONE FIXE	TELEPHONE MOBILE
ALLILOUD Hervé (RC*)	AG2R La Mondiale	Direction des activités Retraite complémentaire Directeur technique, objectifs et partenariats	herve.ailloud@ag2ramondiale.fr	01 77 72 60 32	06 20 86 66 95
FILLIARD-SAADOUNE Lauriane (RC)	AG2R La Mondiale	Responsable métier - Service au particulier Direction des Activité Retraite Complémentaire	lauriane.filliard-saadoune@ag2ramondiale.fr	02 37 30 68 02	06 29 30 61 34
QUINSON Gérard (RC)	PRO BTP	Directeur Centre de gestion Entreprises	g.quinson@probtp.com	01 49 14 11 35	06 87 76 62 95
CAPPE de BAILLON Bruno (ADP*)	REUNICA	Responsable Gestion opérationnelle Prévoyance	bruno_cappe_de_baillon@reunica.com	01 47 89 73 15	06 88 61 67 64
FIEVRE Françoise (RC)	REUNICA	Responsable du centre de Toulouse - Direction Retraite	francoise_fievre@reunica.com	05.62.27.89.01	06.87.35.68.66
AIT MOKHTAR Fanny	REUNICA	Responsable Ressources Humaines	fanny_ait_mokhtar@reunica.com	01 71 72 50 17	06 22 72 03 48
PONCE Henri (RC)	MALAKOFF-MEDERIC	Direction des Services Clients et de la Gestion	hponce@malakoffmederic.com	02 41 36 40 90	06 76 18 55 53
(ADP)	MALAKOFF-MEDERIC	<i>En attente de désignation</i>			
(ADP)	KLESIA	<i>En attente de désignation</i>			
LANGLOIS Sylvie (RC)	HUMANIS	Pôle Coordination Mangériale	sylvie.langlois@humanis.com	01 58 82 42 08	
ARMENGAUD Agnès	APICIL	Responsable Développement Ressources Humaines	agnes.armengaud@apicil.com	04 72 27 78 70	

* RC : Retraite Complémentaire

*ADP : Assurance de Personnes