



# Les transformations pour le Conseiller retraite liquidation



## Introduction

2 816 Conseillers Retraite Liquidation travaillent pour accompagner le passage à la retraite des Français : en 2016, c'est plus de 685 000 dossiers de retraite qui ont été liquidés.

Le document « Impact des transformations » vise à mieux comprendre les évolutions des métiers à venir pour permettre d'accompagner au mieux les équipes opérationnelles dans le changement.

Destiné aux réseaux RH qui accompagnent les managers de proximité des Institutions de Retraite Complémentaire, il vise à les soutenir dans leurs pratiques au quotidien:

- en prenant part à la gestion de carrière des membres de leurs équipes ;
- en les informant et en leur expliquant les impacts des transformations.

Ce document, décliné pour chaque profil communautaire, recense :

- Les impacts des transformations pour le profil concerné (activités et compétences),
- Les actions d'accompagnement communautaires mises en place.
- Le calendrier des transformations identifiées,
- Les grands axes de transformation.

Il est décliné en deux formats (*un document complet et une version synthétique de présentation*) et sera réactualisé chaque année.



# Impacts des transformations pour le Conseiller retraite liquidation

## Impact sur les activités



### OUTIL ■■■■■

- Evolution de la PRC liée aux simplifications réglementaires (nouvelles règles de calcul et nouveaux écrans)
- Nouveaux référentiels nationaux (RNI, RNGD...)
- Nouvelle plateforme retraite en 2019
- Outil digital



### MÉTIER ■■■■■

- Amélioration de la productivité tout en garantissant un haut niveau de qualité
- Automatisation de certains actes de gestion simples afin de se consacrer davantage à l'analyse des carrières
- Evolution du périmètre d'intervention : mise à jour de l'ensemble des droits de la carrière, quelle que soit l'IRC d'adhésion



### ORGANISATION ■■■■■

- Processus de plus en plus partagés, optimisés et harmonisés
- Les conseillers retraite liquidation pourraient aussi faire face à des transformations organisationnelles plus profondes en fonction des stratégies de chaque IRC.



### CLIENT ■■■■■

- Besoin de conseil renforcé sur l'ensemble des régimes
- Services en ligne & co-production par le client
- Nouveaux canaux d'interlocution (relation clients omnicanale)
- Clients de plus en plus informés et exigeants




### CULTURE ■■■■■

- Besoin de transversalité & vision globale du processus liquidation (*de l'information des actifs à la mise en paiement définitive*)
- Passage d'une vision client IRC à une vision client Retraite complémentaire
- Acteur du changement et de son évolution professionnelle



## Impact sur les compétences

### CONNAÎTRE SON RÔLE ET SES MISSIONS



 Coopération Transversalité Confiance



### SAVOIR ORGANISER SON ACTIVITÉ

 Prioriser et organiser le traitement de son activité  
 S'adapter rapidement et faire preuve de souplesse

### CONNAÎTRE L'ENVIRONNEMENT DE LA RETRAITE

 Veille sur l'actualité retraite  
 Connaissances sur les autres régimes

### MAÎTRISER LA RELATION CLIENT




 Compétences en expression écrite et impact réglementaire lié.  
 Expertise importante dans le cadre de l'information et du conseil Individualisé.  
 Connaissance, promotion et assistance autour des services en ligne  
 Compétences en expression orale dans la relation client par téléphone

### CONNAÎTRE LE PRINCIPE D'ACQUISITION DES POINTS AGIRC ET ARRCO

### METTRE EN ŒUVRE LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE DROITS

### SAVOIR ANALYSER ET FIABILISER LA CARRIÈRE AGIRC ET ARRCO

### METTRE EN ŒUVRE LA MISE EN PAIEMENT

  
 Evolutions réglementaires, notamment en lien avec le régime unifié  
 Compétences sur des droits ne dépendant pas de son propre GPS. Nouvel outil de liquidation

# Actions d'accompagnement mises en place à destination des Conseillers retraite liquidation

## Centre de Formation et des Expertises Métiers -CFEM

### Formations sur les régimes de retraite:

- Panorama des principaux régimes de retraite Français
- Training: répondre au futur retraité sur sa retraite de base

### Formations sur la liquidation et la réversion:

- Liquidation: actualités
- La lecture du compte Allure

### Les formations sur l'environnement de la retraite complémentaire

- Repérer les activités et processus du service liquidation

### Le référentiel de formation de la liquidation

### Le parcours pour les nouveaux liquidateurs

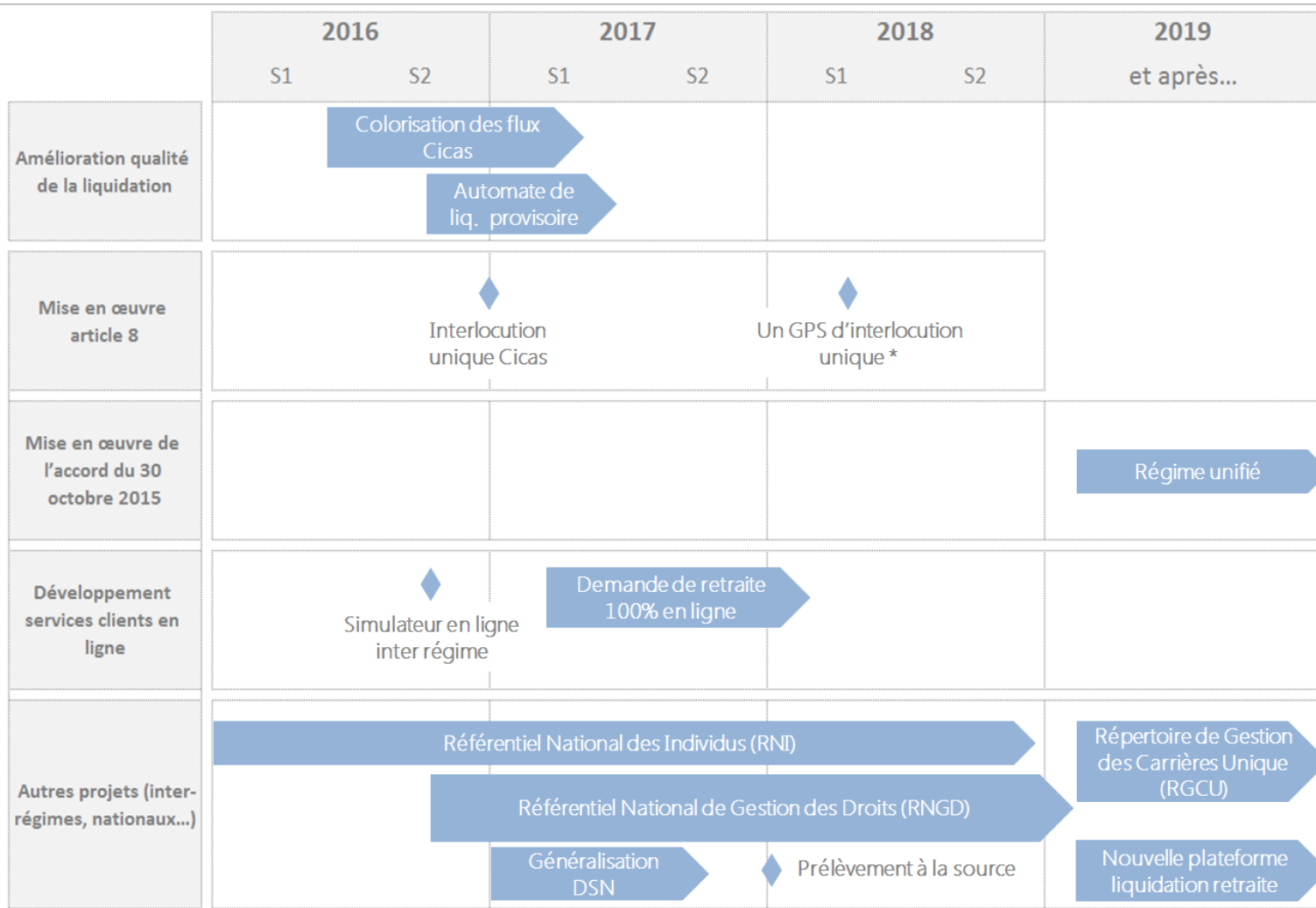


## Accompagnement du Changement et des Transformations - ACT

Plusieurs supports d'information opérationnelle mis à disposition des groupes, en vue de leur démultiplication auprès des équipes opérationnelles :

- Trois formats « Point de repère » :
  - **Les outils de la relation aux clients** (juin 2016)
  - **RNI & RNGD, les référentiels nationaux Individus** (juillet 2016)
  - **Les e-services individus** (septembre 2016)
- Deux guides utilisateurs, l'un pour la prise en main de l'**outil de composition des courriers KSL Office**, l'autre pour la **Ged sortante** (à démultiplier en fonction des échéances de déploiements des outils dans les groupes)

# Calendrier des transformations impactant le Conseiller retraite liquidation



————— Contrats d'Objectifs et de Moyens 2015 - 2018 —————>

\* Mise à jour de l'ensemble des droits de la carrière, quelle que soit l'IRC d'adhésion

# Grands axes de transformation pour le Conseiller retraite liquidation

## Contrats d'Objectifs et de Moyens 2015-2018\*

### Objectif 1 : Garantir la continuité des ressources des retraités :

- 90% des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet (LP ou LD)

### Objectif 2 : Assurer la qualité des Liquidations :

- Impact financier des dossiers en anomalie réduit à 0,30%.



### L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES LIQUIDATIONS :

- Plus grande **fiabilité** des bases carrières et individus (notamment via la mise en œuvre des référentiels nationaux)
- **Amélioration de la qualité** et de la complétude des carrières (RNGD et plus particulièrement l'outil de diagnostic)
- **Simplification** réglementaire et actes de gestion



### L'AMÉLIORATION DES DÉLAIS DE LIQUIDATION :

- Fluidification et **coopération** accrues entre les services d'instruction des IRC et le réseau Cicas (interlocution unique, colorisation et automate de paiement...)
- **Amélioration des délais** de rectification de carrières et de liquidation (mise à jour de l'ensemble des droits de la carrière quelle que soit l'IRC d'adhésion, centralisation des référentiels nationaux...)



### NOUVEAUX SERVICES AUX FUTURS RETRAITÉS :

- **Personnalisation** des services (simulateur retraite, évolution du portail...)
- Relation client **digitalisée** (demande de retraite 100% en ligne, application mobile)

\* Cibles 2018