

Point 5.1.2

## Référentiel d'activités

C Q P C O N S E I L L E R  
E N T R E P R I S E

---

Branche retraite complémentaire et prévoyance

1 2 d é c e m b r e 2 0 2 2

## DEFINITION DU METIER ET DES CONDITIONS DE SON EXERCICE

Le conseiller entreprise (fiabilisation des données déclaratives en vue du calcul des cotisations et de l'attribution des droits au salarié) exerce, depuis plusieurs années, sa fonction au sein des groupes de protection sociale de la branche professionnelle de la retraite complémentaire et de la prévoyance.

Le métier est actuellement très fortement impacté par un contexte en pleine évolution et caractérisé par plusieurs facteurs :

- L'industrialisation marquée des process, amplifiée par la digitalisation des fonctions ;
- l'évolution de la réglementation, des outils d'information et de gestion (Espace client, DSN...) tant pour les professionnels que pour les clients.

Les innovations technologiques sont au cœur des importants changements en cours et à venir au sein des Groupes de Protection Sociale. L'automatisation accrue des process et la mise en œuvre d'accès à distance aux services Retraite et Assurance de Personnes répondent aux nouveaux usages et besoins des clients et des professionnels. De même, les opérations de retraite et d'assurance de personnes sont largement dématérialisées et le traitement de celles-ci est de plus en plus pris en charge par des automates ou réalisé directement par les clients eux-mêmes. Pour ce qui concerne les conseillers entreprise, leur fonction se situe dans l'unique registre de la retraite complémentaire.

L'innovation technologique constitue un levier majeur pour l'avenir de ce métier de conseiller entreprise puisqu'elle implique à la fois un renforcement de l'expertise en résolution de problèmes et un développement de la relation-client. Elle permet de centrer leur fonction sur l'apport de conseils et d'échanges mieux ciblés et plus individualisés aux entreprises. Elle a généré la création de nouvelles offres de services (accompagnement du client à l'utilisation des outils digitaux, compréhension par les clients des enjeux des obligations légales et réglementaires, prévention de situations d'erreurs déclaratives...).

Les tâches confiées sont souvent individuelles mais nécessitent cependant un partage d'informations avec des collègues. Selon l'organisation du travail, les dossiers sont traités par plusieurs personnes successivement, imposant de veiller à la traçabilité des démarches. Les fonctions décrites dans ce référentiel sont réalisées dans le respect de la maîtrise des risques, du contrôle interne et de prévention des fraudes, ainsi que dans l'application des règles de confidentialité (RGPD), et dans une logique d'amélioration continue de la qualité.

Ce métier nécessite d'être en contact avec de multiples interlocuteurs en interne, mais aussi en externe. Il a également un fort impact social : de la qualité de la déclaration des données sociales nominatives par l'entreprise dépend la justesse des droits à retraite attribués aux salariés.

## DESCRIPTION DES FONCTIONS

Le métier de conseiller entreprise comporte cinq fonctions principales :

- Fiabilisation (consolidation des données et analyse des écarts)
- Accompagnement du client à la résolution des écarts
- Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats d'adhésion
- Traçabilité
- Amélioration des process de travail et de leur efficience

## • Fonction : Fiabilisation (consolidation des données et analyse des écarts) •

### Finalité, description de cette fonction

Dans le cadre de cette fonction, le(a) professionnel (le) analyse des situations d'écarts entre les informations déclarées par le client et celles calculées par l'outil fédéral DSN dont il a connaissance par différents canaux (affectation de lignes du fichier de campagne de fiabilisation, affectation de tâches dans les corbeilles individuelles, demandes du client...).

Il (elle) pose un diagnostic de la situation et s'il constate un écart, détermine les solutions pour le traiter et les expose au client. Dans le cas d'erreurs de paramétrage de la DSN ou d'incohérences dans l'application de la réglementation liée au contrat d'adhésion, il propose une solution et essaie d'obtenir l'engagement du client de procéder aux rectifications nécessaires.

Dans ce cadre, le (a) professionnel(le) :

- Consulte le dossier de l'entreprise dans les outils de gestion des données *DSN (BRC)* afin de rechercher les individus en écart via les outils à disposition (extraction des données déclarées/calculées, ou la vision miroir dans *DSN Fiab...*).
- Exploite les données déclaratives de l'entreprise afin de cibler les écarts entre les cotisations déclarées et calculées pour les salariés concernés, et prend en compte les aides au diagnostic (*contrôles* automatiques effectués par l'outil).
- Détermine en fonction de critères propres à son organisation le nombre d'écarts individuels à étudier en cas de volume important pour le même établissement pour réaliser un diagnostic fiable.
- Réalise un diagnostic :
  - Recherche l'origine des écarts identifiés (méconnaissance, mauvaise compréhension de la réglementation, de la norme *DSN* par le client ou, erreur d'intégration ou non-intégration de données par le GPS)

- Identifie, quand la situation le permet, les causes d'écarts liés à la déclaration du client, à défaut émet des hypothèses explicatives de l'origine de certains écarts.
- Détermine-la ou les solutions adaptées aux situations à traiter en fonction des causes identifiées ou des hypothèses émises
- Réalise une synthèse pour préparer l'échange avec le client
- Présente au client l'analyse de la situation (les écarts constatés et leur origine probable), recueille des informations complémentaires, infirme ou confirme les hypothèses de compréhension de certains écarts. En fonction des informations recueillies, le conseiller indique la solution à apporter pour régulariser la situation.
- Explicite au client la solution retenue et les modifications qu'il doit opérer pour rectifier ses déclarations
- Le cas échéant, contacte son référent si l'origine de l'écart est liée à un dysfonctionnement technique
- Selon les organisations, oriente vers le service adhésion si l'origine de l'écart est liée à une erreur d'adhésion non traitable par le conseiller
- Envoie un mail de synthèse de l'échange au client

## • Fonction : Accompagnement du client à la résolution des écarts •

### Finalité, description de cette fonction

Dans le cadre de cette fonction, le ou la professionnel(le) intervient auprès du client par téléphone afin de l'informer sur les erreurs effectuées dans le cadre de sa DSN de son obligation de les rectifier, et de lui apporter des explications pour le guider dans ses actes de gestion à réaliser. Plus précisément, le conseiller a pour mission de renseigner le client sur ses obligations légales en matière de déclarations de salaires, de le sensibiliser sur les enjeux et impacts de l'application de ces normes afin de le convaincre de les appliquer. Il accompagne le client dans sa compréhension et appropriation de la réglementation, des outils et des rectifications à opérer pour fiabiliser les données.

Cette fonction est déterminante pour rendre efficiente la mobilisation des expertises des conseillers dans le diagnostic des situations et la résolution des problèmes.

Dans ce cadre :

- Lors d'un appel entrant, le ou la professionnel(le) :
- Se présente
- Ecoute la demande du client
- Instaure une relation de confiance avec le client, qu'il développera au cours de l'entretien
- Echange avec le client pour recueillir des compléments d'informations et s'assure de la bonne compréhension de la demande du client
- Evalue au cours de l'entretien le niveau de connaissances de la réglementation, des outils de son interlocuteur pour ajuster sa communication
- Analyse la demande du client
- Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes
- Vérifie, si nécessaire, la cohérence des informations présentes dans l'espace personnel du client avec celles présentes dans les différents outils du GPS

- Détermine, en fonction de la situation (volumétrie, typologie...), la possibilité d'apporter une réponse immédiate ou différée
- En cas de réponse immédiate possible : transmets les informations attendues et s'assure de la compréhension des recommandations et de leur appropriation par le client
- En cas de réponse immédiate impossible : le conseiller convient d'une prise de contact ultérieure et/ou oriente la demande vers un autre interlocuteur.
  - Lors d'un appel sortant, le ou la professionnel(le)
- Présente le GPS et/ou le service et se présente
- Demande à être mis en contact avec l'interlocuteur en charge des déclarations sociales de l'entreprise dans le respect du RGPD, des procédures internes...
- Présente la raison de l'appel
- Vérifie que son interlocuteur est susceptible de procéder aux régularisations ou de mobiliser l'intervenant compétent, et s'assure de sa disponibilité
- Expose la problématique rencontrée
- Instaure une relation de confiance avec le client qu'il développe au cours de l'entretien
- Prend en compte les réactions du client après l'exposition des motifs de son appel
- Echange avec le client pour recueillir les informations complémentaires
- Complète l'analyse de la situation
- Ajuste sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur en ce qui concerne la réglementation, les outils, les procédures...
- Explicite les modalités de résolution envisagées pour traiter chaque cas d'écarts
- S'adapte aux réactions de son interlocuteur et aux manifestations de compréhension (ou d'incompréhension) de celui-ci aux informations, explications communiquées au cours de l'échange
- Identifie les éléments d'informations complémentaires à communiquer au client afin d'anticiper de futures erreurs déclaratives.
- S'assure d'avoir répondu à l'ensemble des questions posées par le client
- Alerte, si nécessaire, sur les enjeux et les risques d'une absence de correction par le client
- Essaye d'obtenir l'engagement du client de procéder à la régularisation de ses erreurs déclaratives selon un calendrier proposé
- Propose, en fonction de l'évaluation de la situation et des réactions du client à la présentation de ce calendrier, un éventuel aménagement de celui-ci.

## • Fonction : Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats d'adhésion •

### Finalité, description de cette fonction

Dans le cadre de cette fonction, le ou la professionnel(le) peut être amené à intervenir directement dans les outils de gestion pour vérifier la cohérence entre les informations communiquées et/ou déclarées par le client et celles inscrites dans les contrats d'adhésion, afin d'effectuer éventuellement les mises à jour nécessaires pour mettre en conformité l'adhésion de l'entreprise à la réglementation.

Dans ce cadre, le ou la professionnel(le) :

- Sélectionne le dossier de l'entreprise au moyen de son SIREN dans l'outil de gestion
- Vérifie la cohérence des informations présentes dans les contrats d'adhésion avec la réglementation et les caractéristiques de l'entreprise
- Effectue, éventuellement, les mises à jour nécessaires afin de mettre l'adhésion en conformité :
  - Crée ou modifie les catégories professionnelles normalisées (CPN) correspondant à la situation de l'entreprise à partir des codifications identifiées dans la DSN et sélectionne dans un menu à choix multiple les garanties associées à la catégorie déterminée
  - Sélectionne le cas échéant les garanties supplémentaires en fonction de l'historique de l'entreprise, ou de la CCN dont elle dépend
  - Met en cohérence les dates d'effet de l'adhésion des établissements
- Confirme à l'entreprise, si nécessaire, la mise à jour effectuée par mail ou par téléphone

## • Fonction : Traçabilité •

### Finalité, description de cette fonction

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) participe à la constitution d'un historique des échanges et actes réalisés dans le cadre du traitement des dossiers. L'ensemble des interventions (résultat d'analyse de la situation, actes de gestion réalisés, solutions préconisées) sur les dossiers et des échanges avec les clients sont consignés et conservés dans les différents outils mis à disposition dans les groupes de protection sociale, afin d'éviter une nouvelle analyse complète de la situation par un autre conseiller, notamment lors d'une campagne suivante de fiabilisation des données ou de relance par le client.

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) :

- Recherche ou crée la fiche de l'entreprise sur l'outil de gestion de fiabilisation (CFIAB – outil commun à l'ensemble des groupes de protection sociale)
- Complète la fiche :
  - Rédige une synthèse de l'analyse du dossier dans un nombre de caractères limité
  - Précise si l'échange téléphonique avec le client a pu avoir lieu
  - Synthétise, le cas échéant, le bilan de l'échange dans un nombre de caractères limité
  - Sélectionne dans différents menus déroulants les informations correspondant aux caractéristiques de la situation. Cette sélection déclenche les dispositifs de suivi automatique
- Mentionne le contact dans l'outil de gestion de la relation-client spécifique à chaque groupe de protection sociale et archive, le courriel rédigé éventuellement à l'attention du client, rappelant les informations échangées, les explications données et les décisions prises.

## • Fonction : Participation à l'amélioration des process de travail •

### **Finalité, description de cette fonction**

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) participe à l'amélioration continue des process de travail, en particulier en partageant les situations problématiques rencontrées avec ses collègues, en participant à l'accueil de nouveaux collègues ou encore en signalant les dysfonctionnements récurrents des outils et l'inadaptation de certaines procédures.

Dans ce cadre, le (a) professionnel(le) :

- Propose des améliorations des process de travail
- Participe avec le collectif de travail, à la veille réglementaire et à l'appropriation des nouvelles réglementations et outils
- Accompagne des collègues dans le traitement des dossiers complexes ou la gestion des contacts téléphoniques difficiles
- Fait remonter à sa hiérarchie les dysfonctionnements récurrents des outils techniques habituels (notamment DSN)