

Référentiel d'activités

C Q P G e s t i o n n a i r e
l i q u i d a t i o n r e t r a i t e

CPNEF 30 septembre 2022

• Sommaire •

<u>DESCRIPTION DES ACTIVITES.....</u>	5
Le métier de gestionnaire liquidation retraite comporte deux activités principales et une complémentaire	5
Constituer les dossiers de retraite (A1)	5
Etudier la carrière et les pièces constitutives des dossiers de retraite (A2)	5
Participer à l'amélioration des process de travail et à leur efficacité (A3).....	5
• Activité 1 •	6
Constituer les dossiers de retraite (A1)	6
Finalité, description de l'activité	6
• Activité 2 •	7
Etudier la carrière et les pièces constitutives des dossiers de retraite (A2)	7
Finalité, description de l'activité	7
• Activité 3 •	9
Participe à l'amélioration de l'efficacité et des process de travail (A3)	9
Finalité, description de l'activité	9

DEFINITION DU METIER ET DES CONDITIONS DE SON EXERCICE

Le gestionnaire liquidation retraite exerce son activité au sein des institutions de retraite complémentaire de la branche professionnelle de la retraite complémentaire et prévoyance.

Ce métier est présent dans d'autres organismes qui assurent le versement de prestations de retraite au titre du régime général obligatoire, des régimes complémentaires ou spéciaux.

Il en est de même pour les gestionnaires qui traitent des dossiers de retraite par capitalisation et/ou sur-complémentaire.

Selon l'organisation du travail au sein des organismes gérant le régime de retraite complémentaire, ce métier s'organise autour de deux fonctions (relation client et gestion administrative). Le process de traitement d'un dossier de retraite se structure autour de trois étapes principales :

1. **L'initialisation** (ou création du dossier) se fait à l'initiative du client, soit directement en ligne soit auprès du réseau (Agences Conseil Retraite ou plateformes téléphoniques),
2. **La constitution** vise à confirmer la recevabilité de la demande par l'analyse des pièces justificatives (présence, exhaustivité, conformité) et à réunir les éléments du dossier en vue de recomposer (reconstituer) la carrière,
3. **L'étude** vise à réaliser les mises à jour de carrière, calculer les droits, mettre en paiement la retraite et procéder à une révision éventuelle.

Dans le cadre de ce process, le gestionnaire Liquidation Retraite n'est concerné que par les étapes 2 et 3.

Ces étapes peuvent mobiliser, selon l'organisation des structures employeurs, plusieurs acteurs successifs, situés sur des lieux de travail différents, ce qui nécessite une bonne transmission des informations en vue d'un traitement coordonné et rapide du dossier.

Dans la branche de la retraite complémentaire et prévoyance, le gestionnaire liquidation retraite réalise ses missions soit dans un service internalisé des groupes de protection sociale (GPS) soit dans des structures réparties dans les différentes régions de France (Agences Conseil Retraite - ACR).

Dans tous les cas, le Liquidateur agit au sein d'une équipe, placée sous la responsabilité d'un manager.

Dans les phases de constitution et d'étude le gestionnaire liquidation retraite peut être amené à son initiative à interagir avec un client par téléphone, courrier ou courriel afin améliorer la complétude du dossier ou répondre à ses questions.

Dans les deux phases qui le concernent, le métier de gestionnaire liquidation retraite implique, dans le cadre du respect des process prescrits par l'organisation, de réaliser des arbitrages fréquents visant à concilier des objectifs d'efficience du processus et de prise en compte exhaustive des droits à retraite du client et de sa satisfaction, et parfois, de réaliser un paiement manuel.

Le présent CQP vise à certifier les compétences des professionnels, mobilisées par l'exercice du métier dans toutes ces dimensions.

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

- L'industrialisation et l'automatisation marquées de leurs process pour répondre à l'augmentation des demandes de retraite liée en partie à l'arrivée des générations du Baby-Boom ;
- Les différentes réformes envisagées induisant des effets de report ou d'anticipation de certains, face aux incertitudes ;
- La montée en puissance de l'inter-régimes pour les activités de gestion de la Retraite.

Les innovations technologiques sont également au cœur des changements importants en cours et à venir au sein des GPS et visent à répondre aux nouveaux usages digitaux attendus par les clients.

DESCRIPTION DES ACTIVITES

**Le métier de gestionnaire liquidation retraite
comporte deux activités principales et une
complémentaire**

• Activité 1 •

Constituer les dossiers de retraite (A1)

• Activité 2 •

Etudier la carrière et les pièces constitutives des dossiers de retraite (A2)

• Activité 3 •

Participer à l'amélioration des process de travail et à leur efficience (A3)

• Activité 1 •

Constituer les dossiers de retraite (A1)

Finalité, description de l'activité

Après s'être assuré de la recevabilité de la demande de retraite, le gestionnaire liquidation retraite instruit les dossiers en tout ou partie, en fonction des affectations de tâches par l'outil ou le manager, afin d'en garantir un traitement exhaustif, juste et rapide (efficient).

Pour cela, il tient notamment compte de la date de dépôt du dossier, de la date d'effet de la retraite et de la date limite de traitement de la tâche générée par l'outil.

Il conduit cette mission dès lors qu'une tâche lui est affectée.

Dans ce cadre, le gestionnaire liquidation retraite réalise les actions suivantes :

- Reçoit, dans un espace informatique individuel, les tâches à traiter ;
- S'assure le cas échéant de l'identité du demandeur en visant certains documents administratifs (carte d'identité, ...) ;
- S'assure de la conformité des conditions d'ouverture de droits avec la nature de la retraite demandée (droit direct ou indirect, carrière longue, incapacité...) ;
- Répond aux questionnements des clients concernant leur demande de retraite (par téléphone, par courriel) ;
- Contrôle la date d'effet ;
- Vérifie l'authenticité, la cohérence et la pertinence des documents reçus, les valide et les associe aux preuves du dossier ;
- Repère les éléments et pièces manquants dans un dossier de retraite et demande les pièces justificatives nécessaires
- Valide les pièces justificatives (renseignements généraux et données de paiement), et vérifie dans la synthèse individu les informations associées aux pièces justificatives implémentées dans l'outil ;
- Procède à une analyse globale du dossier pour repérer les périodes manquantes ;
- Identifie les pièces nécessaires à la complétude du dossier (éléments de carrière et renseignements généraux) ;
- Faire les demandes de mise à jour carrière
- Aux termes de relances automatiques, annule le dossier le cas échéant (en l'absence de réponse du client ou à sa demande) ;
- Indique dans une zone dédiée au dossier toute information utile par la suite à son étude ;
- Il peut être amené exceptionnellement à accueillir les clients qui le demandent.

• Activité 2 •

Etudier la carrière et les pièces constitutives des dossiers de retraite (A2)

Finalité, description de l'activité

Le gestionnaire liquidation retraite étudie la carrière et les pièces constitutives des dossiers de retraite.

A la prise de son poste de travail il prend connaissance des tâches présentes dans sa corbeille individuelle.

Pour ce faire, le gestionnaire liquidation retraite réalise les actions suivantes :

- Il détermine les tâches à traiter en priorité en fonction des critères fixés par l'organisation ;
- Il accède au dossier en sélectionnant la tâche ;
- Programme sa journée, voire sa semaine.

Pour étudier la carrière et les pièces constitutives des dossiers, le gestionnaire liquidation retraite réalise les actions suivantes :

- Prend connaissance des tâches affectées dans sa corbeille individuelle (ex. pièces justificatives reçues) ;
- Analyse en quoi les évènements générateurs de la tâche impactent les droits (taux de retraite et date d'effet, complétude de carrière, majoration...) ;
- Repère les éléments et pièces manquants dans le dossier de retraite ;
- Traite les mises à jour carrière dans le RNGD ;
- Vérifie la cohérence de la carrière par l'analyse des variations du nombre de points annuels. Cette vérification de cohérence se fait à partir des outils de visualisation de l'ensemble de la carrière. Il analyse cette cohérence par une confrontation des informations présentes dans les différents outils de carrière ;
- Croise et confronte les différentes sources d'information :
 - En cas de concordance, il rattache les pièces fournies, intègre les informations qu'elles contiennent et qualifie la partie de carrière en période validable ou non-validable
 - En cas de discordance, il poursuit sa démarche, soit par une recherche dans d'autres bases, soit par une demande de pièces complémentaires auprès du client
- Vérifie que l'ensemble des modifications de la carrière a été pris en compte et les droits correctement calculés ;
- Actualise l'affichage de la carrière dans l'outil de gestion du processus de liquidation afin de vérifier le taux de complétude ;
- S'assure, le cas échéant, que les coefficients de majoration ou de minoration ont été correctement appliqués aux droits du client ;
- Vérifie l'ensemble des informations relatif au calcul des droits ;
- Traite, le cas échéant, les demandes de révision du dossier (suite à des réclamations de clients ou à des erreurs identifiées lors des contrôles internes ou communautaires, mise à jour de carrière) ;

- Annule le traitement du dossier dans les situations réglementaires qui l'imposent (notamment en cas d'absence de réponse du client ou de demande d'annulation formulée par celui-ci).

Ces différentes actions présentées conduisent le gestionnaire liquidation retraite à échanger par téléphone, courriel et de manière plus exceptionnelle, par courrier, avec le client, pour obtenir des précisions sur la carrière, demander des pièces complémentaires et répondre à des réclamations ou demandes d'informations.

• Activité 3 •

Participe à l'amélioration de l'efficacité et des processus de travail (A3)

Finalité, description de l'activité

Cette activité complémentaire induit la réalisation de différentes actions.

Les gestionnaires liquidation retraite, selon l'organisation des services, se voient confier tout ou partie de ces actions :

- Participe avec le collectif de travail, à la veille réglementaire et à l'appropriation des nouvelles réglementations et outils ;
- Participe aux contrôles (de justesse de paiement ou de constitution) internes et/ou communautaire de la qualité du traitement des dossiers de retraite ;
- Accompagne des gestionnaires liquidation retraite débutants pendant la phase d'apprentissage du métier ;
- Participe aux groupes de projets internes ou communautaires d'amélioration des processus et outils mis à disposition des gestionnaires liquidation retraite ;
- Participe à l'appui technique et à la formation de ses collègues sur l'appropriation de nouveaux outils ou de nouvelles dispositions réglementaires importantes.