



# 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 0 n o v e m b r e 2 0 2 0

## DEFINITION DU METIER ET DES CONDITIONS DE SON EXERCICE

Le conseiller entreprise (fiabilisation des déclarations et calculs des cotisations) exerce, depuis plusieurs années, son activité au sein des groupes de protection sociale de la branche professionnelles 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 de leurs process amplifiée par la digitalisation des activités ;
- L’évolution de la réglementation et la mise en place d’outils de nouveaux outils d’information et de gestion (DSN).

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.

L’innovation technologique constitue un levier majeur pour l’avenir de ce métier de conseiller entreprise puisqu’elle est porteuse d’opportunités dans l’exercice de la relation client. Elle libère du temps utile pour faciliter les échanges et elle nécessite la création de nouvelles offres de service (par exemple l’accompagnement du client à l’utilisation de ces outils digitaux).

Les tâches confiées sont souvent individuelles mais nécessitent cependant un partage d’informations avec des collègues. Dans certains cas, des dossiers sont traités par plusieurs personnes successivement, imposant de veiller à la traçabilité des démarches. Les activités décrites dans ces référentiels sont réalisées dans le respect de la maîtrise des risques, de contrôle interne et de prévention des fraudes, dans le respect des règles de confidentialité (RGPD), et dans une logique d’amélioration continue et de politique qualité.

Cet emploi nécessite d’être en contact avec de multiples interlocuteurs en interne, mais aussi en externe.



## DESCRIPTION DES FONCTIONS

Le métier de Conseiller entreprise comporte six fonctions principales :

- Accueil du client
- Réponse au client
- Consolidation des données
- Analyse des écarts et formalisation de préconisations
- Fonction : Traçabilité et opposabilité des actions conduites
- Amélioration des process de travail et de leur efficience
- Conseil au client



## • Fonction : Accueil du client •

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

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) participe à l'accueil des clients en mettant en place les conditions d'un échange courtois et confiant.

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

- Accueille les clients dans le respect de la confidentialité
- Instaure une relation de confiance avec le client
- Ecoute les questionnements et attentes des clients
- Prend en compte l'expression des émotions des clients



## • Fonction : Réponse au client •

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

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) instaure un dialogue avec le client et s'assure de bien saisir son questionnement et d'y apporter une réponse juste et compréhensible.

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

- Ecoute la demande du client
- Questionne le client pour saisir sa problématique
- S'assure de la bonne compréhension de la demande du client
- Analyse la demande du client
- Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes
- Répond à la demande du client en termes accessibles
- S'assure de la compréhension de la réponse par le client

## • Fonction : Consolidation des données •

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

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) cherche à s'assurer de la cohérence des informations des dossiers clients, et en cas d'incohérence, d'identifier son origine pour la corriger.

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

- Vérifie la cohérence des informations dans les dossiers des clients entre les diverses sources (stockage et flux) d'informations
- Identifie, le cas échéant, les causes d'incohérences, les omissions ou les erreurs dans les dossiers des clients (adhésion, encaissement)
- Recherche si besoin auprès du client et/ou des autres services du groupe de protection sociale des compléments d'information
- Rectifie les incohérences, omissions ou erreurs dans les dossiers des clients
- Calcule les points et inscrit les droits

## • Fonction : Analyse des écarts et formalisation de préconisations •

### Finalité, description de cette fonction

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) cherche à s'assurer par un échange avec le client, de la mise en cohérence entre les sommes dues et les éléments déclarés dans la DSN.

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

- Constate des écarts entre la situation déclarée par le client et les sommes dues (cotisation, solde)
- Recherche les causes des écarts identifiés (méconnaissance ou mauvaise compréhension de la réglementation, des normes DSN, erreur ou non-intégration par le GPS)
- Présente le diagnostic de la situation au client
- Echange avec le client sur ce diagnostic
- Aide le client dans la codification de sa DSN
- Co construit des solutions avec le client
- Formule des préconisations aux clients
- S'assure de la compréhension des préconisations par le client



## • Fonction : Traçabilité et opposabilité des actions conduites •

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

Dans le cadre de cette fonction, le (a) professionnel(le) cherche à s'assurer que l'ensemble des modifications sur les dossiers et des échanges avec les clients sont actés par écrit et archivés.

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

- Annote les dossiers des clients en vue d'une continuité de traitement
- Notifie par écrit au client les informations échangées, les explications données, les décisions prises
- Formalise par écrits des preuves du respect des procédures
- Adresse au client un certificat d'adhésion ou autre pièce entérinant les modifications contractuelles

## • Fonction : Amélioration des process de travail et de leur efficience •

### **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)



## • Fonction : Conseil au client •

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

Dans le cadre de cette fonction, le ou la professionnel(le) cherche à identifier les causes des difficultés rencontrées par les clients, recherche les solutions les plus pertinentes et veille à leur appropriation par le client.

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

- Collecte des informations auprès de clients
- Confronte ces différentes informations entre elles
- Identifie-la ou les problématique(s)
- Valide auprès du client les hypothèses de compréhension
- Recherche de solutions
- Explicite au client les avantages et inconvénients des différentes solutions

## Fiche descriptive des activités

### Accueil du client :

- Accueille les clients dans le respect de la confidentialité
- Instaure une relation de confiance avec le client
- Ecoute les questionnements et attentes des clients
- Prend en compte l'expression des émotions des clients

### Réponse au client :

- Ecoute la demande du client
- Questionne le client pour saisir sa problématique
- S'assure de la bonne compréhension de la demande du client
- Analyse la demande du client
- Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes
- Répond à la demande du client en termes accessibles
- S'assure de la compréhension de la réponse par le client

### Consolidation des données :

- Vérifie la cohérence des informations dans les dossiers des clients entre les diverses sources (stockage et flux) d'informations
- Identifie, le cas échéant, les causes d'incohérences, les omissions ou les erreurs dans les dossiers des clients (adhésion, encaissement)
- Recherche si besoin auprès du client et/ou des autres services du groupe de protection sociale des compléments d'information
- Rectifie les incohérences, omissions ou erreurs dans les dossiers des clients
- Calcule les points et inscrit les droits

**Analyse des écarts et formalisation de préconisations :**

- Constate des écarts entre la situation déclarée par le client et les sommes dues (cotisation, solde)
- Recherche les causes des écarts identifiés (méconnaissance ou mauvaise compréhension de la réglementation, des normes DSN, erreur ou non-intégration par le GPS)
- Présente le diagnostic de la situation au client
- Echange avec le client sur ce diagnostic
- Aide le client dans la codification de sa DSN
- Co construit des solutions avec le client
- Formule des préconisations aux clients
- S'assure de la compréhension des préconisations par le client

**Traçabilité et opposabilité des actions conduites :**

- Annote les dossiers des clients en vue d'une continuité de traitement
- Notifie par écrit au client les informations échangées, les explications données, les décisions prises
- Formalise par écrit des preuves du respect des procédures
- Adresse au client un certificat d'adhésion ou autre pièce entérinant les modifications contractuelles

**Amélioration des process de travail et de leur efficacité :**

- 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)

**Conseil au client :**

- Collecte des informations auprès de clients
- Confronte ces différentes informations entre elles
- Identifie-la ou les problématique(s)
- Valide auprès du client les hypothèses de compréhension

- Recherche de solutions
- Explicite au client les avantages et inconvénients des différentes solutions