



# Démarche GEPP de Branche

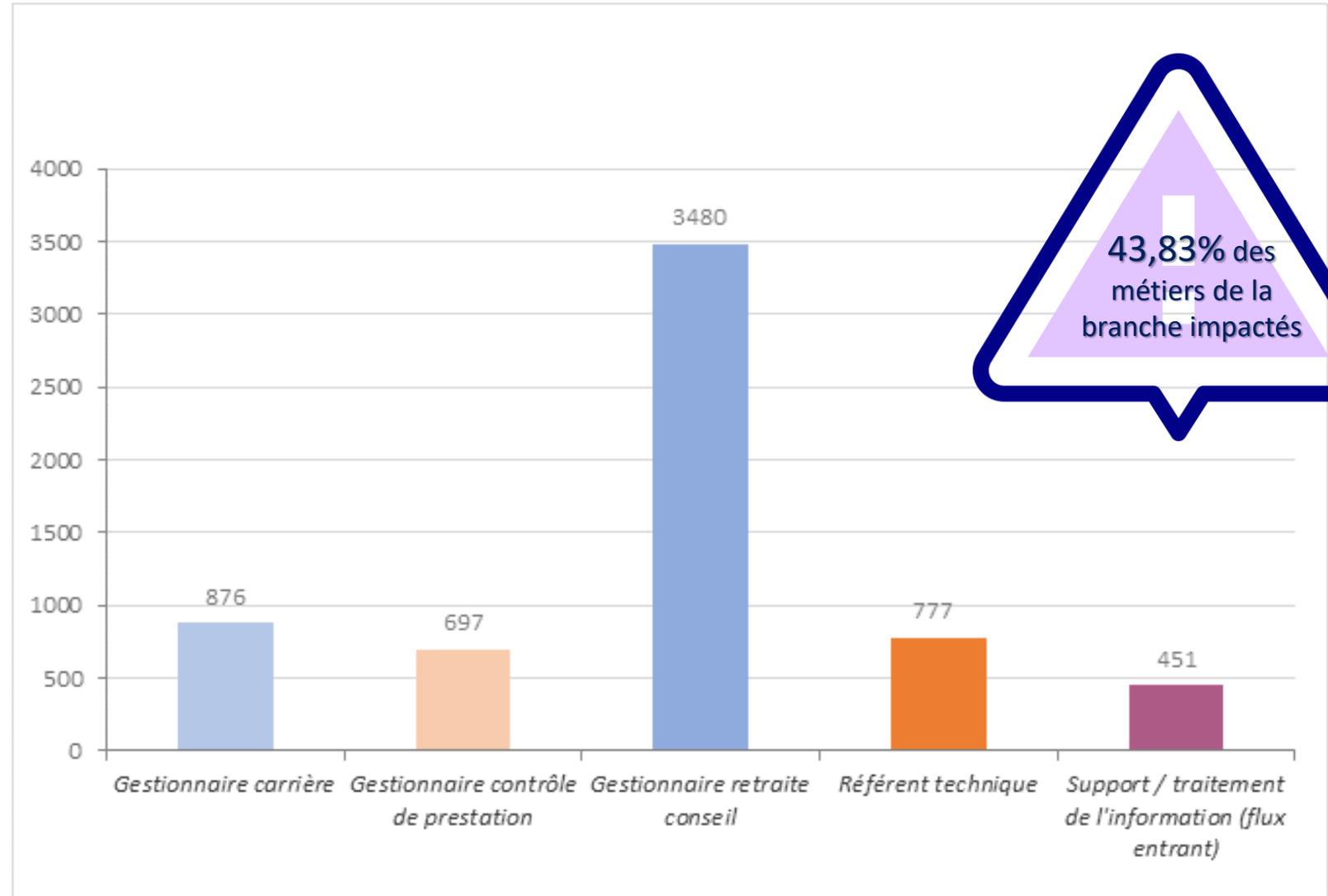
D'une réflexion sur les évolutions du métier de technicien carrière vers une démarche GEPP sur les métiers en transformation de la Branche Retraite

INC retraite

**10 mars 2023**

# Quelques éléments de contexte

Près de 50% des effectifs de la branche sont concernés par Carrière 2.0 et la stratégie de service renouvelée





# Les travaux engagés en 3 étapes clés

1. **Une première étape** a permis de lancer une réflexion participative RH et Métier sur l'évolution du métier de technicien carrière qui était le premier métier concerné par ces évolutions. Les différents travaux réalisés en 2021 ont notamment permis d'établir la trajectoire d'évolution du métier de technicien carrière.
2. Pour élargir la réflexion et décliner l'ensemble des évolutions des métiers du processus carrière, et retraite et contrôle dans le cadre d'une démarche GEPP de Branche, **une deuxième étape** a consisté à élaborer une doctrine GEPP de Branche à compter de l'été 2022.
3. **La troisième étape** de ces travaux sera locale. Elle consistera à décliner, a minima sur la durée de la COG, cette doctrine GEPP, à l'aide d'un kit méthodologique et d'un accompagnement de la Caisse nationale dès 2023.

# Pourquoi ?

- Pour accompagner les évolutions RH, culturelles et managériales liées au projet Carrière 2.0.
- Pour adapter les métiers du domaine retraite aux évolutions structurelles qu'ils connaissent : développement d'une stratégie carrière via Carrière 2.0, évolution de la posture induite par les évolutions outils et par les attentes des assurés.
- Pour renforcer la visibilité des salariés sur les parcours professionnels d'avenir qui répondent le mieux à leurs attentes
- Pour travailler sur une harmonisation du réseau en matière d'emplois (intitulés, périmètre et compétences) afin de mieux accompagner l'évolution des compétences et favoriser les parcours internes.



# 1ère étape

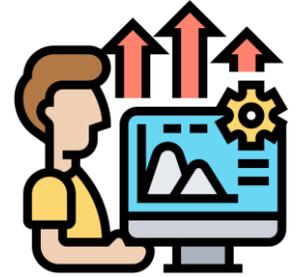
Un premier scénario d'évolution du métier de technicien carrière proposé suite à une étude quali/quantitative et des travaux RH/métiers menés en 2021





# Rappel des enjeux de la transformation métier

## Carrière 2.0



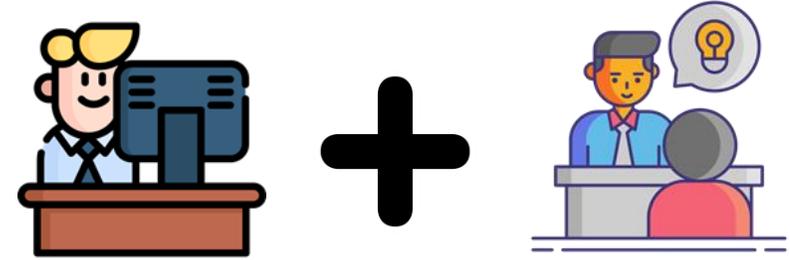
### Des enjeux métiers

- Evolution de la posture métier provoquée par :
  - ✓ Carrière 2.0 et Orelis qui ont un impact important sur **notre stratégie de relation client**
  - ✓ les attentes des assurés : proximité et personnalisation
- Adaptation des métiers aux lignes directrices de la politique de l'offre de service :
  - ✓ ouverture d'un maximum d'espaces personnels dès le premier emploi,
  - ✓ engager les assurés dans la co-production,
  - ✓ aller au-devant des assurés là où ils sont (lieux physiques ou virtuels),
  - ✓ développer les partenariats visant à la contribution à l'autonomie numérique de l'assuré

### Des enjeux RH

- Accompagnement et anticipation des évolutions stratégiques métier
- Mieux accompagner l'évolution des compétences
- Favoriser les parcours internes
- Renforcer la mobilité inter-caisses
- Opportunité pour travailler sur une harmonisation du réseau en matière d'emplois :
  - ❖ intitulés
  - ❖ périmètre
  - ❖ compétences
  - ❖ pesée d'emplois / stratégie de rémunération

# Demain, le technicien carrière...



## Trois marqueurs pour décrire le métier de technicien carrière

- Une posture de conseiller avec le développement d'une activité de front office : Téléphone et web entretiens
- Une expertise sur l'activité carrière, avec le maintien de son activité de back-office spécialiste de la Carrière
- Plus de polyvalence et d'autonomie (activité « tirée », relation client)

## Le scénario d'évolution du métier de technicien carrière

- La finalité de ce scénario est de permettre au technicien carrière, aujourd'hui encore majoritairement gestionnaire « back office » et spécialisé dans le traitement et la mise à jour des carrières, de basculer vers une **posture de conseiller**.

# 2<sup>e</sup> étape

Adopter une méthode au long cours, qui embarque l'analyse des principaux cœurs de métiers de l'Assurance retraite



# Objectifs, enjeux et résultats



ENGAGER LE RÉSEAU DE L'ASSURANCE RETRAITE DANS UNE RÉFLEXION PROSPECTIVE SUR L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET DES COMPÉTENCES À COURT, MOYEN ET LONG TERME

CONSTRUIRE UNE VISION STRATÉGIQUE COMMUNE SUR L'ÉVOLUTION DU CŒUR DE MÉTIER

PERMETTRE UNE VISION STRATÉGIQUE ALIGNÉE EN ASSOCIANT ÉTROITEMENT LE RÉSEAU (RH ET MÉTIER) À CES TRAVAUX ET S'ENGAGER DANS UNE HARMONISATION PROGRESSIVE DES MÉTIERS ET DES ACTIVITÉS

PROPOSER UNE DÉMARCHE ET DES LIVRABLES PRAGMATIQUES QUI SERONT UTILES AUX RH ET ACTEURS DE TERRAIN

FAIRE DE CES PARCOURS PROFESSIONNELS ET DE CETTE VISION PROSPECTIVE DES LEVIERS DE MOTIVATION ET DE VALORISATION INTERNE

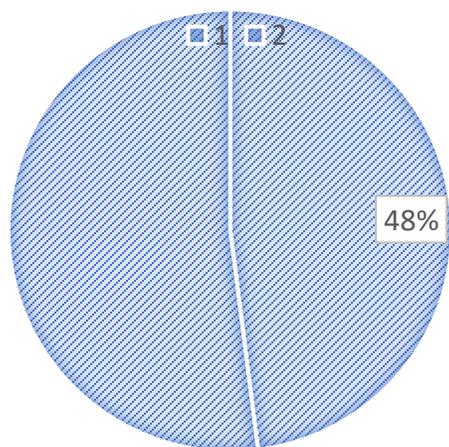
TRAVAILLER SUR UNE HARMONISATION DU RÉSEAU EN MATIÈRE D'INTITULÉS D'EMPLOIS ET DE SOCLE (PÉRIMÈTRE ET COMPÉTENCES) COMMUN

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE LA MARQUE EMPLOYEUR ET FAVORISER L'ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS

## Portrait social des 7 métiers

Les métiers du périmètre représentent près de la moitié des effectifs de l'Assurance Retraite et ont des profils assez similaires

- Les métiers (hors management)\* représentent ensemble **48% des effectifs de l'Assurance Retraite** (sur 140 métiers identifiés)

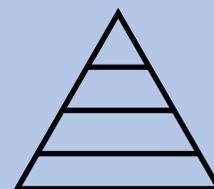


Technicien Carrière  
Technicien Retraite  
Technicien Traitement de l'Information  
Technicien GCP  
Contrôleur  
Réfèrent technique

**Des situations assez variables selon les Carsat en matière d'âge moyen**

\* Source : Données CNAV / Pôle Data RH, Août 2022

Ancienneté moyenne



**45 ans**

Genre



**> 80%**

**2 métiers plus fortement touchés par des départs à la retraite prochains :**

- Technicien GCP
- Réfèrent technique

## Portrait social des 7 métiers - Détails des statistiques par métier (*données à Nov.22*)

	Technicien carrière	Technicien retraite	Technicien GCP*	Contrôleur	Technicien TI*	Référent technique	Manager de proximité
Part dans les effectifs de la branche	7%	<b>25%</b>	2%	11%	3%	6%	5%
Nombre de collaborateurs	885	3 398	335	691	457	765	668
Âge moyen	43 ans	44 ans	45 ans	46 ans	44 ans	46 ans	46 ans
Ancienneté la plus fréquente dans la branche	<b>Moins de 5 ans</b>	5 à 10 ans	5 à 10 ans	<b>Moins de 5 ans</b>	<b>Moins de 5 ans</b>	5 à 10 ans	5 à 10 ans
Taux de départs tous motifs depuis 3 ans	14%	17,5%	<b>22,4%</b>	17,4%	<b>37,6%</b>	<b>21,6%</b>	18,7%
Part de départs à la retraite d'ici 5 ans	16%	12%	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	14%
Taux de féminisation	87%	86%	<b>89%</b>	82%	77%	84%	74%
Rémunération moyenne en points	287,50	306,75	296,80	315,35	288,25	361,55	397
Rémunération moyenne	2 155€	2 300€	2 225€	2 364€	2 123€	2 710€	2 978€
Nombre de libellés emploi dans le SIRH	34	<b>69</b>	24	38	65	<b>94</b>	N/A
Niveaux	<b>54% de Niveau 4</b> (Niv. 3 référentiel)	86% de niveau 4 (Niv. 4 référentiel)	54% de niveau 3 & <b>46% de niveau 4</b> (Niveau 3 référentiel)	96% de niveau 4 (Niveau 4 référentiel)	71% de niveau 3 & <b>22% de niveau 4</b> (Niv. 3 référentiel)	79% de niveau 5a & 13% de niveau 4 (Niv. 4 ou 5 selon domaine référentiel)	76% de niveau 6 & 21% de niveau 5b (Niv. 5b ou 6 référentiel)

\*\* Source : Données CNAV / Pôle Data RH, Novembre 2022

## En synthèse et en une phrase, les métiers aujourd'hui



### TECHNICIEN CARRIÈRE

- ▶ Le technicien carrière est aujourd'hui un gestionnaire de back-office, en charge de reconstituer la carrière des assurés.
- ▶ Son rôle devient de plus en plus central au fil des années, avec de fortes variations selon les entités



### TECHNICIEN RETRAITE

- ▶ Le technicien retraite est aujourd'hui l'interlocuteur privilégié des assurés lors de leur passage en retraite.
- ▶ Les missions et les activités de ce métier historique de l'Assurance Retraite sont néanmoins très variables d'une entité à une autre.



### TECHNICIEN GESTION DES COMPTES PRESTATAIRES

- ▶ Le technicien gestion des comptes prestataires permet le paiement des retraites à la date fixée, à la bonne personne, pour le bon montant.
- ▶ Son rôle est parfois méconnu au regard de son positionnement en aval du processus retraite.



### CONTRÔLEUR

- ▶ Le contrôleur assure aujourd'hui une revue de l'instruction menée sur les dossiers assurés, dans une logique de vérification de la bonne application de l'ensemble des processus et règles applicables.

### TECHNICIEN TRAITEMENT DE L'INFORMATION

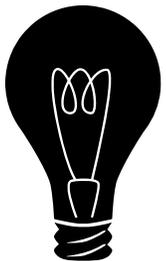
- ▶ Le technicien traitement de l'information est garant de la réception, du traitement et de l'archivage de l'ensemble des flux entrants.
- ▶ A ce titre, il intervient à la fois dans le domaine retraite (dossiers de demandes de droits) et dans le domaine contrôle (qualité des documents).

### RÉFÉRENT TECHNIQUE

- ▶ Le référent technique, intervenant soit dans le domaine retraite, soit dans le domaine contrôle, assure aujourd'hui un rôle d'expertise avancée sur les processus de son domaine et traite à ce titre les dossiers les plus complexes. De manière croissante, il assure un rôle en matière de supervision qualité et de formation métier.

### MANAGER DE PROXIMITÉ

- ▶ Le manager de proximité, qu'il soit à la tête d'une équipe retraite ou d'une équipe contrôle est le garant de son bon fonctionnement et de sa performance globale. A ce titre, il organise et pilote l'activité, anime le collectif et accompagne le développement de compétences des collaborateurs



# Un Kit de déploiement sera mis à disposition du réseau au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2023



**Une doctrine de Branche**  
(libellés emplois,  
rémunération, recrutement,  
formation,  
missions/compétences)



**Une grille d'auto-diagnostic**  
pour mesurer l'écart à la cible  
et prioriser les axes de feuilles  
de route régionales



**Des ressources  
documentaires** : état des  
lieux, visions prospectives



**Un accompagnement  
national** : partage des travaux  
régionaux, actualisation de la  
doctrine au fil des  
transformations, impacts  
recrutements, formation...

