LES MÉTIERS DU bureau des retraites

CHARGÉ DE MESURE ET DE SUIVI DE LA QUALITÉ

L'unité Qualité et Contrôle Interne est un secteur transverse au sein du Pole Soutien et relations Employeurs du bureau des retraites. Cette équipe est composée d'une cheffe d'unité et de quatre collaborateurs.

LES MISSIONS

- Il assure la supervision des dossiers traités par le bureau, incluant les retraites définitives, les pensions de réversion, les retraites progressives ainsi que la gestion des comptes individuels retraite.
- Il réalise des contrôles Qualité thématiques en lien avec la Mission Risque et Audit.
- Il participe à l'élaboration des fiches process du bureau, en veillant à leur clarté, leur mise à jour régulière ainsi que les fiches réglementaires dans le cadre du Comité Cassiopée. La rédaction des bilans pédagogiques pour les employeurs fait également partie intégrante de ses missions.
- Engagé dans une démarche de certification, il mène des travaux d'évaluation et de suivi, incluant la réalisation d'enquêtes de satisfaction et l'élaboration de rapports qualité.
- En complément, il apporte un soutien ponctuel aux unités de liquidation, en fonction des besoins et des priorités identifiés. Son expertise métier l'amène également à participer aux recettes métier, visant à tester et valider les évolutions applicatives.

LES COMPÉTENCES

Savoir-faire
- Maîtrise des connaissances réglementaires et des outils
- Appétence pour les outils bureautique
- Maitrise des process

Savoir-être
- Rigueur
- Adaptabilité
- Pédagogie
- Force de proposition
- Capacité d'analyse

LES POINTS FORTS

- Autonomie dans son organisation de travail
- Diversité des missions
- Richesse sur le plan relationnel

CHIFFRES CLÉS

(au 31/12/2024)

2091
SUPERVISIONS (retraites et gestion de compte)

281
LIQUIDATIONS DE PENSIONS DANS LE CADRE DES BILANS PEDAGOGIQUES

40
MISES A JOUR DE FICHES PROCESS

4
BILANS PERIODIQUES RELATIFS A LA GESTION DE COMPTE