

UN ACTEUR CLÉ : LE GESTIONNAIRE DE COMPTE

Véritable clé de voute de la Caisse Congé BTP, le Gestionnaire de compte est un métier spécifique confronté à une double exigence :

- S'adapter en permanence aux évolutions du secteur du BTP
- Offrir la meilleure qualité de service possible

Découvrez, autour de 3 questions, une fonction essentielle aux adhérents et aux prestataires.

1 – Présentez-nous votre métier, vos partenaires et votre rôle vis-à-vis de chacun

Le Gestionnaire de Compte est considéré comme la cheville-ouvrière de la caisse des congés payés. Je suis doté(e) de grandes capacités d'écoute, de rigueur, d'organisation, et de polyvalence, j'accompagne les adhérents et les prestataires, principaux partenaires de la caisse, dans la gestion administrative de leur compte et la liquidation de leurs congés.

Acteur-conseil auprès des entreprises adhérentes et des salariés, je dois, dans l'exercice de mes fonctions, posséder de solides connaissances juridiques et sociales, maîtriser l'outil informatique tant en bureautique que pour l'utilisation du Système d'Information spécifique à la caisse. Ce S.I. me permet de gérer les comptes adhérents, le recouvrement des cotisations, et le paiement des congés.

Je suis en relation avec les services clés des entreprises (Direction, comptabilité, RH), je les accompagne pour leur garantir le respect des lois et des conventions collectives locales ainsi que le RGPD. J'assure aussi l'interface auprès des mandataires judiciaires concernant les données spécifiques aux congés. A cet effet, je dois effectuer une veille sociale régulière afin de me tenir à jour des différentes évolutions législatives impactant la gestion des congés et le paiement des indemnités congés.

Durant ma carrière, je dois, afin de m'adapter aux évolutions sociales, environnementales et technologiques, développer ma polyvalence pour répondre aux exigences du métier et des partenaires.

2 – Comment ce métier a-t-il traversé le temps ? A-t-il évolué et pourquoi ?

Les nouvelles technologies se sont imposées et ont contribué à l'évolution du métier. La saisie des données constituant la gestion des comptes adhérents et salariés (gestion du personnel, déclarations mensuelles et annuelles, paiement des cotisations, congés...) représentait une part importante de mes tâches.

La caisse s'est orientée vers la dématérialisation de ses services : extranet, e-congés, bornes. Adhérents et salariés participent à la saisie des informations et donc à la gestion de leurs propres comptes. Le système d'information de la caisse a fait évoluer le métier de Gestionnaire de compte. On passe de la fonction d'opérateur de saisie aux fonctions d'acteur-conseil qui contrôle, valide, et accompagne les partenaires, qui, eux aussi participent, à la prise en main des services dématérialisés.

J'accompagne pleinement les partenaires. La caisse s'oriente ainsi vers le zéro papier et l'automatisation des tâches. Le point fort de cette mutation est l'optimisation du traitement des données et de la rapidité des paiements des Indemnités Congés Payés.

3 – La crise sanitaire a créé une situation inédite. Avez-vous pu répondre aux attentes des adhérents et des prestataires de la caisse ?

La dématérialisation opérée par la caisse en amont, a permis de limiter l'impact de la crise. La mise en place du télétravail, de l'accueil téléphonique et des services dématérialisés, a permis d'accompagner les partenaires dans leurs démarches, sans impacter le traitement des déclarations et le paiement des congés. Mes collègues et moi-même, nous sommes mobilisés, malgré le télétravail, afin de nous rendre disponibles et répondre pleinement aux attentes de nos partenaires. Nous avons tenté de leur offrir entière satisfaction.

Avec l'aimable collaboration des gestionnaires :

Alima, Dhara, Ghislaine, Jacques, Jean-Claude, Leslie, Manuella, Marie-Claude, Maude, Raphaëlle et Veronica.