CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire
et prévoyance

CQP GLR :

Consignes candidats

Référentiels CQP GLR du 30/09/2022

V1– 16 Novembre 2022

CQP GLR : Session de certification – process distanciel
Principes

‡ Déroulement :

- **Candidats :** les épreuves en distanciel sont réalisées depuis les locaux du GPS (conditions matérielles équivalentes entre candidats) ou depuis le domicile de chacun si nécessaire.

⇨ Nécessité de pouvoir se trouver au calme durant les épreuves.

- **CTE :** les trois membres du CTE évaluent les candidats depuis le site de leur GPS ou leur domicile.
- **Centre de Certification** : une personne de l'équipe Certification coordonne le déroulement de l'ensemble des épreuves (*interlocuteur privilégié en cas de difficulté rencontrée*).

‡ Outils utilisés :

- **Teams :** épreuves orales
- **Quiz Manager :** épreuve de rédaction des mails

⇨ Pré-requis techniques : PC avec caméra et son, connexion internet

CQP GLR : Session de certification – process distanciel
Principes

‡ Déroulement en 2 temps :

- ✓ **Temps 1** : épreuve de rédaction de mails (45 mn)
- ✓ **Temps 2** : 2 épreuves de traitement d'un dossier de retraite :
  - épreuve de constitution d'un dossier de retraite (60 mn + échange avec le CTE 15 mn)
  - Epreuve de traitement de tâches d'étude de carrière (60 mn + échange avec le CTE 15 mn)

Un CQP, 3 BLOCS de compétences, 11 compétences

Chaque CQP est constitué de blocs de compétences eux-mêmes composés des compétences professionnelles relatives au métier visé.

Ce découpage en blocs de compétences permet ainsi un accès modulaire et progressif à la certification professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée à la validation de chacun de ces blocs.

CQP Gestionnaire Liquidation Retraite

Epreuve de mails

Bloc 1
Informer le client par écrit

- 1 Compétence professionnelle
- 2 Compétences transverses

Epreuve de constitution du dossier retraite

Bloc 2
Constituer un dossier de retraite

- 3 Compétences professionnelles
- 1 Compétences transverses

Epreuve d'étude de carrières

Bloc 3
Etudier des carrières

- 3 Compétences professionnelles
- 1 Compétences transverses

Un CQP, 3 BLOCS de compétences, 11 compétences

Epreuve de mails

- Échanger avec le client par écrit pour répondre à sa demande d'information ou pour obtenir un complément d'information nécessaire au traitement de son dossier, via l'éditique fédérale (CP1).
- Rendre compréhensible au client les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite afin que celui-ci comprenne les décisions applicables à son dossier (CT1).
- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation afin de garantir l'application d'une réglementation exacte (CT3).

Epreuve de constitution du dossier retraite

- Contrôler la conformité et la cohérence des pièces fournies par le client et les informations contenues dans le dossier de celui-ci, afin de permettre la liquidation des droits (CP2).
- Apprécier le degré d'urgence des différentes tâches à traiter dans l'outil de gestion fédéral (BRC) afin de prioriser régulièrement les actions à mener (CP3).
- Procéder à une analyse de la carrière afin d'identifier les périodes incomplètes pour engager les demandes de mise à jour (CP4).
- Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition afin de garantir la qualité du traitement du dossier (CT2).

Epreuve d'étude de carrières

- Déterminer les modalités de traitement des cas particuliers (périodes d'activité et/ou situations spécifiques) nécessitant le recours au réseau des experts compétents ou un traitement adapté, afin que la partie de carrière concernée soit mise à jour dans l'outil fédéral (RNGD) (CP5).
- Déterminer les modes d'intégration pertinent, dans l'outil fédéral (RNGD) des périodes manquantes, en fonction des pièces justificatives fournies, afin d'assurer un paiement juste et conforme au droit (CP6)
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles et des montants des droits calculés au moyen de l'outil de gestion fédéral (SCL) afin de s'assurer de la justesse des droits mis en paiement (CP7)
- Appliquer la réglementation adaptée à la situation singulière du client, à l'aide des bases fédérales ou internes au GPS, afin d'assurer un traitement exact du dossier de retraite (CT4).

CQP GLR : Epreuve 1 Rédaction de réponses écrites - Process distanciel

CQP GLR : Epreuve Transmission d'informations sur la retraite par courriel

#1 Rédaction de réponses écrites

Le candidat répond par écrit à **quatre courriels** de clients relatifs au traitement de leur dossier

45mn

Cette épreuve valide le bloc de compétences n°1 (Informer le client par écrit) constitué des compétences CP1, CT1 et CT3

Compétences	Critère/Indicateurs Proposés
CP1	Intelligibilité des réponses appréciée par l'absence ou l'explicitation des sigles et termes techniques utilisées, la rédaction de phrases courtes comprenant une seule information par phrase
	Conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel
CT1	Pertinence de la réponse au regard de la question posée et ajustée à la situation et/ou au contexte
CT3	Fiabilité des réponses appréciée sur l'exactitude de celles-ci et leur complétude.

CQP GLR : Epreuve des mails professionnels - distanciel

2 temps : **#1** La réception du lien de connexion à l'épreuve (par mail depuis l'adresse : gie.cfp@agirc-arrco.fr)

#2 Le déroulement de l'épreuve

Le lien de connexion permet l'accès à l'épreuve **uniquement à l'horaire/jour d'épreuve qui vous a été communiqué.**

Pendant l'épreuve :

Les mails sont à valider au fur et à mesure de leur rédaction : vous saisissez un mail, vous le validez.

Tout au long de l'épreuve, il vous sera possible de revenir aux mails précédents pour les relire et/ou les corriger.

Vous avez la possibilité d'effectuer des copier-coller d'un mail à l'autre.

L'épreuve s'arrête automatiquement au bout du temps imparti pour l'épreuve (45 minutes)

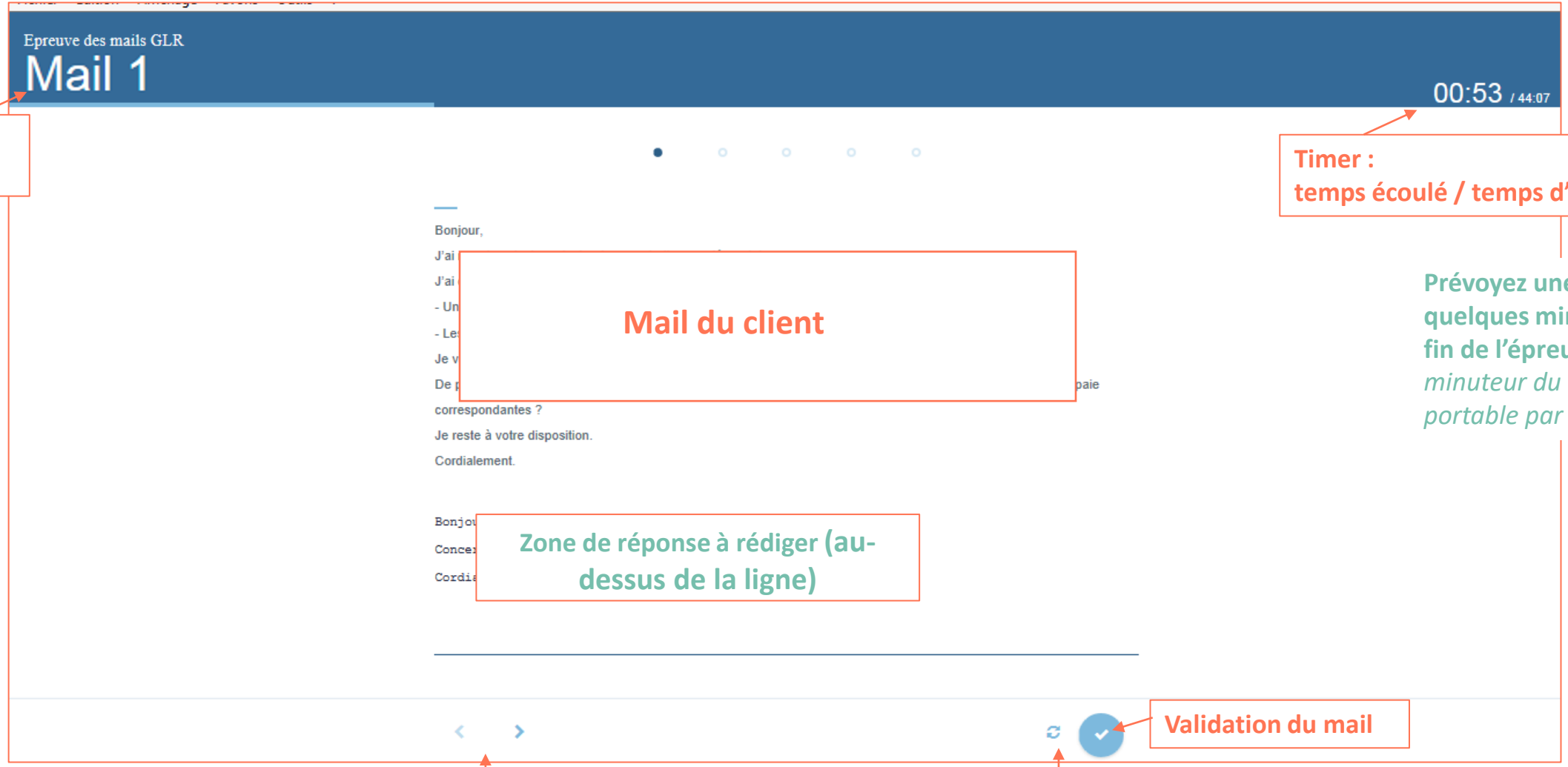
En fin d'épreuve, pensez à bien valider votre dernière saisie avant la fin du décompte.
La saisie ne sera pas enregistrée si elle n'a pas été préalablement validée.

CQP GLR : Epreuve des mails professionnels - distanciel

Dès son activation, le lien de connexion vous permet l'accès aux consignes de l'épreuve.
Le timer démarrant le temps d'épreuve se déclenche uniquement après avoir cliqué sur « commencer »

Ecran d'accueil de l'épreuve

CQP GLR : Epreuve des mails professionnels - distanciel



Numéro de mail

Timer :
temps écoulé / temps d'épreuve restant

Mail du client

Prévoyez une alerte sonore quelques minutes avant la fin de l'épreuve *(via le minuteur du téléphone portable par exemple)*

Zone de réponse à rédiger (au-dessus de la ligne)

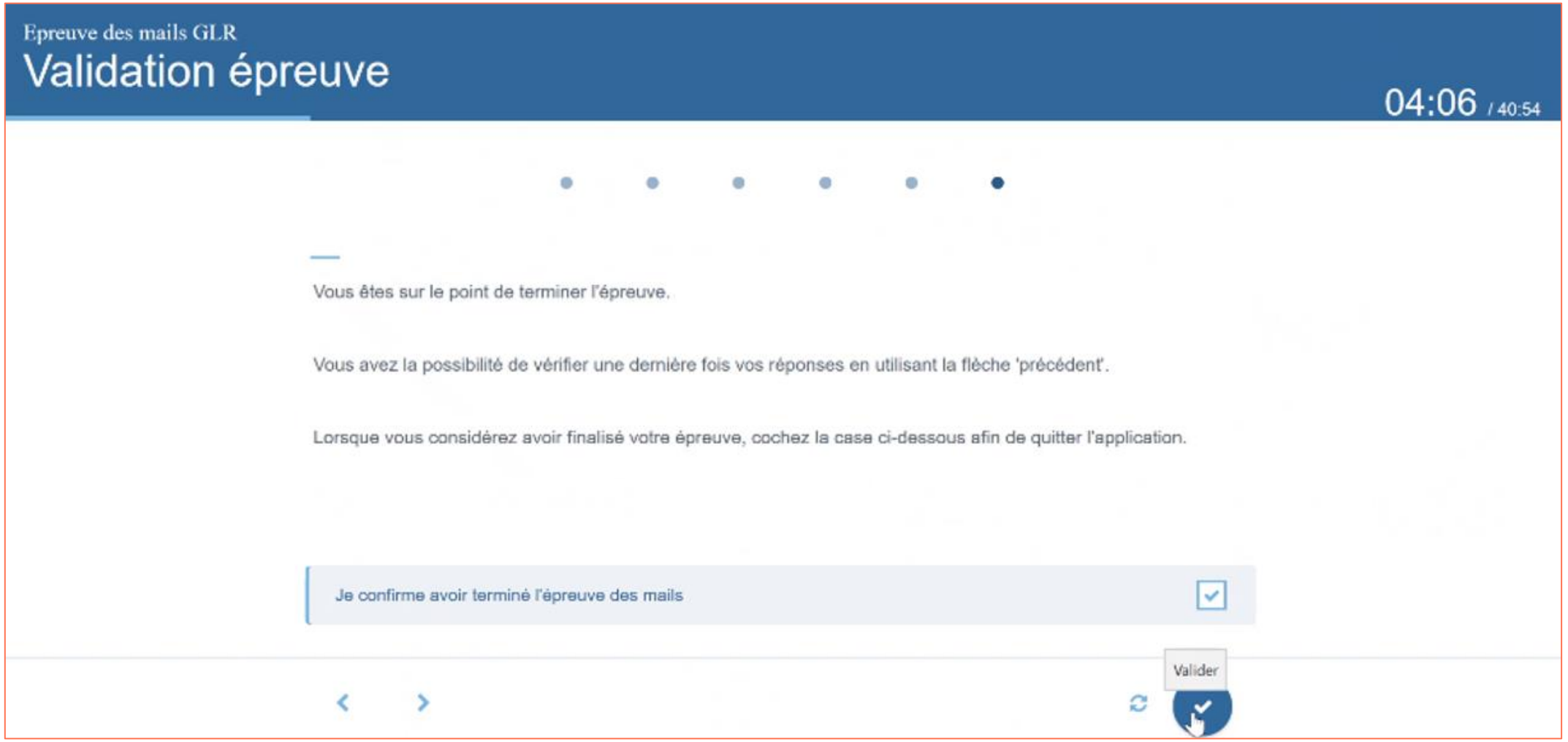
Validation du mail

Si besoin, il vous est possible de zoomer : touche CTRL + scroll souris

Navigation entre les différents mails

Effacer la réponse

CQP GLR : Epreuve des mails professionnels - distanciel



CQP GLR : Epreuve 2 Constitution d’un dossier retraite

Process distanciel

CQP GLR : Epreuve 2 Constitution d'un dossier de retraite

Cette épreuve consiste à traiter un certain nombre de tâches liées à la constitution d'un dossier de retraite

Cette épreuve valide le bloc de compétences n°2 (Constituer un dossier de retraite) constitué des compétences CP2, CP3, CP4 et CT2

Compétences	Critère/Indicateurs Proposés
CP2	Pertinence de la gestion des pièces appréciée par la qualification exacte des pièces en attente, par l'annulation des pièces non-conformes avec justification du motif de la non-conformité et rattachement des pièces utiles aux preuves en attente
	Efficience de l'authentification des pièces appréciée par l'effectivité de la vérification des différents points de contrôle des pièces fournies, par l'identification puis la réalisation de contrôles croisés en cas de détection de pièces douteuses et de signalement de celles-ci par courriels aux services ad'hoc
	Exhaustivité de l'examen des pièces fournies appréciée par l'absence de pièces en attente.
	Exactitude du contrôle de cohérence des pièces justificatives et des éléments du dossier appréciée par la conformité des pièces rattachées au dossier et le rejet des pièces non conformes
CP3	Pertinence de la priorisation des actions menées en fonction du degré d'urgence appréciée par la capacité à citer les critères de priorité retenus par l'institution et expliciter la logique de ces choix institutionnels
CP4	Efficience de l'indentification des périodes manquantes appréciée par l'effectivité exhaustivité de cette démarche
	Efficience de l'analyse des périodes manquantes appréciée par le rapprochement correspondant des pièces fournies avec les périodes manquantes et la caractérisation de la nature des périodes manquantes restant à compléter
	Efficience du traitement des périodes manquantes appréciée par l'engagement des demandes de mise à jour de carrière et/ou de demandes de pièces complémentaires ou par le constat de la complétude exacte de la carrière
CT2	Efficience de la recherche d'informations dans les bases de données appréciées par une capacité à citer les différentes bases existantes et leurs caractéristiques et expliciter la stratégie de recherche utilisée

CQP GLR : Epreuve 2 Constitution d'un dossier retraite

L'épreuve se déroule en situation habituelle de travail, en deux temps :

Temps 1. Constitution d'un dossier de retraite en situation de travail

60mn

Cette épreuve consiste à **traiter un certain nombre de tâches liées à la constitution d'un dossier de retraite**.
Ce dossier est affecté dans la corbeille du candidat avant l'épreuve par son manager
Le dossier présentera les caractéristiques principales suivantes :

- situation d'un actif né à partir de 1957, en situation de départ à la retraite et parent d'un à trois enfant(s) au maximum.
- Le dossier devra contenir différentes pièces obligatoires en attente de traitement (RIB, état civil, avis d'imposition, livret de famille…), ainsi que les pièces liées à la carrière (bulletins de salaire, attestations d'IJ, chômage…).

Il sera adressé au candidat une feuille de route afin de formaliser la procédure suivie et les choix réalisés au cours de l'exploitation du dossier.

Temps 2. Exposé d'explicitation puis entretien avec un CTE

15mn

Le candidat dispose de **5 minutes pour expliciter ses démarches de constitution d'un dossier de retraite**, en s'appuyant sur le mémo rempli lors de la mise en situation. Le CTE dispose alors de **10 minutes pour échanger** avec le candidat sur ses démarches.

Le CTE peut compléter l'entretien par des questions d'ordre réglementaire, méthodologique et procédural dans le champ de la gestion des dossiers de retraite. L'objectif de cet entretien est de permettre au CTE de parfaire son évaluation des compétences dont la mise en œuvre a pu être constaté dans le temps 1 de l'épreuve mais aussi d'évaluer les compétences non-observées pendant ce temps 1, notamment la CP3.

CQP GLR : Epreuve de traitement d'un dossier retraite – consignes candidat

Selon le cadre de travail habituel du candidat

utilisation d'un double écran

Traiter le dossier dans les mêmes conditions qu'habituellement et partager via Teams (**partage du Bureau**) l'écran sur lequel seront impérativement réalisées :

- Les saisies SCL
- Les consultations et saisies RNGD
- La consultation des preuves

Les bases pourront être consultées sur le second écran : informer l'observateur des bases consultées au fur et à mesure « ex je consulte EOPPS, la base loc,… », sans en expliquer les motifs : cela sera fait lors de l'oral).

⇨ **Prendre en note au fur et à mesure les bases consultées (soit sur la feuille de route transmise soit sur un document utilisé habituellement).**

Le candidat partagera également avec l'évaluateur tous les écrans qu'il jugera utile dans le cadre du traitement du dossier retraite.

utilisation d'un écran simple

Traiter le dossier dans les mêmes conditions qu'habituellement et partager l'écran via Teams.

⇨ **Les motifs d'utilisation des bases (informations recherchées, trouvées, impacts sur le traitement du dossier,…) ainsi que les actions menées sur l'écran non partagé seront ensuite explicitées lors de l'oral (Temps 2).**

CQP GLR : Epreuve 3 Etude de carrières

Process distanciel

CQP GLR : Epreuve 3 Etude de carrières

Cette épreuve consiste à traiter un certain nombre de tâches liées à l'étude de carrières

Cette épreuve valide le bloc de compétences n°3 (Etudier des carrières) constitué des compétences CP5, CP6, CP7 et CT4

Critères d'évaluation de l'épreuve :

Compétences	Critères/indicateurs proposés
CP5	Efficience de l'identification des cas particuliers du dossier appréciée par l'exhaustivité du repérage des cas particuliers dans le dossier et l'exactitude de la qualification et de la justification de cette qualification du cas particulier
	Efficience de la demande d'expertise apprécié par l'identification du bon destinataire et par l'exactitude et l'intelligibilité des informations transmises au destinataire
CP6	Efficience de l'intégration des périodes manquante dans le RNGD apprécié par la création exhaustive des périodes manquantes et par la pertinence de la sélection de la qualification dans l'outil
CP7	Justesse du montant des droits calculés au regard des informations présentés et du RNGD apprécié au regard de la réalisation d'une comparaison entre les points présents sur le RNGD et dans SCL, par le contrôle de cohérence effectué lors de la consultation de l''histogramme et par l'application justifiée des coefficients « minorant » ou « majorant », et les différentes majorations.
CT4	Justesse de la détermination de la réglementation appréciée par la qualification correcte des singularités des situations, l'identification, la vérification et la justification de la détermination de ces règles à la situation

CQP GLR : Epreuve 2 Constitution d'un dossier retraite

L'épreuve se déroule en situation habituelle de travail, en deux temps :

Temps 1. Traitement de tâches liées à l'étude des carrières

45mn

Le candidat réalise le traitement de **trois tâches extraites de dossiers différents**. Ces tâches sont affectées dans la corbeille du candidat avant l'épreuve par son manager selon des modalités définies dans le règlement spécifique de la certification.
Ces trois tâches sont constituées obligatoirement :

- D'une tâche de demande de mise à jour de carrière pour une période cotisée et une période non cotisée.
- D'un traitement d'une anomalie RNGD.
- D'une analyse et vérification de la complétude d'une carrière.

Temps 2. Exposé d'explicitation puis entretien avec un CTE

15mn

Le candidat dispose de **5 minutes pour présenter le traitement des tâches, leurs singularités et sa démarche** pour y répondre, en s'appuyant sur le mémo rempli lors de la mise en situation. Le CTE dispose alors de **10 minutes pour échanger** avec le candidat sur les décisions prises dans le traitement de ces tâches. Le CTE peut compléter l'entretien par des questions d'ordre réglementaire, méthodologique et procédural dans le champ de la gestion des dossiers de retraite

CQP GLR : Epreuve de traitement d'un dossier retraite – consignes candidat

Selon le cadre de travail habituel du candidat

utilisation d'un double écran

Traiter le dossier dans les mêmes conditions qu'habituellement et partager via Teams (**partage du Bureau**) l'écran sur lequel seront impérativement réalisées :

- Les saisies SCL
- Les consultations et saisies RNGD
- La consultation des preuves

Les bases pourront être consultées sur le second écran : informer l'observateur des bases consultées au fur et à mesure « ex je consulte EOPPS, la base loc,… », sans en expliquer les motifs : cela sera fait lors de l'oral).

⇨ **Prendre en note au fur et à mesure les bases consultées (soit sur la feuille de route transmise soit sur un document utilisé habituellement).**

Le candidat partagera également avec l'évaluateur tous les écrans qu'il jugera utile dans le cadre du traitement du dossier retraite.

utilisation d'un écran simple

Traiter le dossier dans les mêmes conditions qu'habituellement et partager l'écran via Teams.

⇨ **Les motifs d'utilisation des bases (informations recherchées, trouvées, impacts sur le traitement du dossier,…) ainsi que les actions menées sur l'écran non partagé seront ensuite explicitées lors de l'oral (Temps 2).**

Pour en savoir plus
https://etineraire.formapulse.fr/page/CERTIF

Contact certification@agirc-arrco.fr

CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire
et prévoyance