

Point 5.1.3

Référentiel de Compétences

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 2 D é c e m b r e 2 0 2 2

Sommaire

I-	IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES MOBILISÉES DANS L'EXERCICE DU MÉTIER	3
	Dans le cadre de la réalisation des cinq fonctions du métier, le conseiller entreprise mobilise deux types de compétences :	3
1.	Compétences professionnelles	3
2.	Les compétences transverses	4
II-	IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES PAR FONCTION	4
III-	RÉPARTITION DES COMPÉTENCES PAR BLOCS DE COMPÉTENCES	5
IV-	FONCTIONS, ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE	17
V-	CONNAISSANCES ASSOCIÉES AUX COMPÉTENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE	23
	Les compétences transverses	26
VI-	CONNAISSANCES ASSOCIÉES AUX BLOCS DE COMPÉTENCES DE CONSEILLER ENTREPRISE	27

I- IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES MOBILISÉES DANS L'EXERCICE DU MÉTIER

Dans le cadre de la réalisation des cinq fonctions du métier, le conseiller entreprise mobilise deux types de compétences :

1. Compétences professionnelles

Le métier nécessite la mobilisation de 10 compétences professionnelles

CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations

CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives

CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles

CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif

CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter

CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée.

CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN, afin d'identifier les écarts et leur origine, en vue de proposer au client les actions correctives nécessaires

CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires

CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé

CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN

2. Les compétences transverses

Le métier nécessite la mobilisation de 3 compétences transverses

CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

CT2- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

CT3- Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives

II- IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES PAR FONCTION

Fonction : Fiabilisation (consolidation des données et analyse des écarts)

- CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter
- CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée
- CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires

Fonction : Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications

- CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations
- CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives
- CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles
- CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif
- CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

Fonction : Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats d'adhésion

- CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires
- CT2- Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives

Fonction : Traçabilité

- CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé
- CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN
- CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

III- RÉPARTITION DES COMPÉTENCES PAR BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc 1 : Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications

- CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations
- CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives
- CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentiel, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles
- CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif
- CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données

- CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter
- CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée.
- CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires
- CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires
- CT2- Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives

Bloc 3 : Garantir la traçabilité des actions

CP9- Garantir la cohérence de l'ensemble des informations saisies sur les différentes rubriques de l'outil CFIAB, afin d'assurer le suivi des opérations correctives préconisées dans le calendrier déterminé

CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN

CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

ANNEXES :

Identification des compétences par fonction et par activité

Fonction	Activités	Compétences
Fiabilisation des données et analyse des écarts)	<p>Consulte le dossier de l'entreprise dans les outils de gestion des données <i>DSN (BRC)</i> afin de rechercher les individus en écart via les outils à disposition (extraction des données déclarées/calculées, ou la vision miroir dans <i>DSN Fiab...</i>).</p> <p>Exploite les données déclaratives de l'entreprise afin de cibler les écarts entre les cotisations déclarées et calculées pour les salariés concernés, et prend en compte les aides au diagnostic (<i>contrôles</i> automatiques effectués par l'outil).</p> <p>Détermine en fonction de critères propres le nombre d'écarts individuels à étudier en cas de volume important pour le même établissement pour réaliser un diagnostic fiable.</p> <p>Réalise un diagnostic :</p> <p style="padding-left: 40px;">Recherche l'origine des écarts identifiés (méconnaissance, mauvaise compréhension de la réglementation, de la norme <i>DSN</i> par le client ou, erreur d'intégration ou non-intégration de données par le GPS)</p> <p style="padding-left: 40px;">Identifie, quand la situation le permet, les causes d'écarts liés à la déclaration du client, à défaut émet des hypothèses explicatives de l'origine de certains écarts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter • CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée • CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires

	<p>Détermine-la ou les solutions adaptées aux situations à traiter en fonction des causes identifiées ou des hypothèses émises</p> <p>Réalise une synthèse pour préparer l'échange avec le client</p> <p>Présente au client l'analyse de la situation (les écarts constatés et leur origine probable), recueille des informations complémentaires, infirme ou confirme les hypothèses de compréhension de certains écarts. En fonction des informations recueillies, le conseiller indique la solution à apporter pour régulariser la situation.</p> <p>Explicite au client la solution retenue et les modifications qu'il doit opérer pour rectifier ses déclarations</p> <p>Le cas échéant, contacte son référent si l'origine de l'écart est liée à un dysfonctionnement technique</p> <p>Selon les organisations, oriente vers le service adhésion si l'origine de l'écart est liée à une erreur d'adhésion non traitable par le conseiller</p> <p>Envoie un mail de synthèse de l'échange au client</p>	
<p>Accompagnement du client à la résolution des écarts</p>	<p>Lors d'un appel entrant, le ou la professionnel(le) :</p> <p>Se présente</p> <p>Ecoute la demande du client</p> <p>Instaure une relation de confiance avec le client, qu'il développera au cours de l'entretien</p> <p>Echange avec le client pour recueillir des compléments d'informations et s'assure de la bonne compréhension de la demande du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations • CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives • CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle,

Evalue au cours de l'entretien le niveau de connaissances de la réglementation, des outils de son interlocuteur pour ajuster sa communication

Analyse la demande du client

Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes

Vérifie, si nécessaire, la cohérence des informations présentes dans l'espace personnel du client avec celles présentes dans les différents outils du GPS

Détermine, en fonction de la situation (volumétrie, typologie...), la possibilité d'apporter une réponse immédiate ou différée

En cas de réponse immédiate possible : transmets les informations attendues et s'assure de la compréhension des recommandations et leur appropriation par le client

En cas de réponse immédiate impossible : le conseiller convient d'une prise de contact ultérieure et/ou oriente la demande vers un autre interlocuteur.

Lors d'un appel sortant, le ou la professionnel(le)

Présente le GPS et/ou le service et se présente

Demande à être mis en contact avec l'interlocuteur en charge des déclarations sociales de l'entreprise dans le respect du RGPD, des procédures internes...

Présente la raison de l'appel

afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles

- CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif
- CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

Vérifie que son interlocuteur est susceptible de procéder aux régularisations ou de mobiliser l'intervenant compétent, et s'assure de sa disponibilité

Expose la problématique rencontrée

Instaure une relation de confiance avec le client qu'il développe au cours de l'entretien

Prend en compte les réactions du client après l'exposition des motifs de son appel

Echange avec le client pour recueillir les informations complémentaires

Complète l'analyse de la situation

Ajuste sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur en ce qui concerne la réglementation, les outils, les procédures...

Explicite les modalités de résolution envisagées pour traiter chaque cas d'écarts

S'adapte aux réactions de son interlocuteur et aux manifestations de compréhension (ou d'incompréhension) de celui-ci aux informations, explications communiquées au cours de l'échange

Identifie les éléments d'informations complémentaires à communiquer au client afin d'anticiper de futures erreurs déclaratives.

S'assure d'avoir répondu à l'ensemble des questions posées par le client

Alerte, si nécessaire, sur les enjeux et les risques d'une absence de correction par le client

Essaye d'obtenir l'engagement du client de procéder à la régularisation de ses erreurs déclaratives

Propose, en fonction de l'évaluation réalisée de la situation et compte-tenu des réactions du client à la présentation à ce calendrier, un éventuel aménagement de celui-ci.

<p>Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats d'adhésion</p>	<p>Sélectionne le dossier de l'entreprise au moyen de son SIREN dans l'outil de gestion</p> <p>Vérifie la cohérence des informations présentes dans les contrats d'adhésion avec la réglementation et les caractéristiques de l'entreprise</p> <p>Effectue, éventuellement, les mises à jour nécessaires afin de mettre l'adhésion en conformité :</p> <p>Crée ou modifie les catégories professionnelles normalisées (CPN) correspondant à la situation de l'entreprise à partir des codifications identifiées dans la DSN et sélectionne dans un menu à choix multiple les garanties associées à la catégorie déterminée</p> <p>Sélectionne le cas échéant les garanties supplémentaires en fonction de l'historique de l'entreprise, ou de la CCN dont elle dépend</p> <p>Met en cohérence les dates d'effet de l'adhésion des établissements</p> <p>Confirme à l'entreprise, si nécessaire, la mise à jour effectuée par mail ou par téléphone</p>	<ul style="list-style-type: none">• CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires• CT2- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives
---	--	--

<p>Traçabilité</p>	<p>Recherche ou crée la fiche de l'entreprise sur l'outil de gestion de fiabilisation (CFIAB – outil commun à l'ensemble des groupes de protection sociale)</p> <p>Complète la fiche :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rédige une synthèse de l'analyse du dossier dans un nombre de caractères limité Précise si le(s) échange(s) téléphonique(s) avec le client a (ont) pu avoir lieu Synthétise, le cas échéant, le bilan de le(s) échange(s) dans un nombre de caractères limité Sélectionne dans différents menus déroulants les informations correspondant aux caractéristiques de la situation. Cette sélection déclenche les dispositifs de suivi automatique <p>Mentionne le contact dans l'outil de gestion de la relation-client spécifique à chaque groupe de protection sociale et archive, le courriel rédigé éventuellement à l'attention du client, rappelant les informations échangées, les explications données et les décisions prises.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé • CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN • CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
--------------------	--	---

<p>Amélioration des process de travail et de leur efficience</p>	<p>Propose des améliorations des process de travail</p> <p>Participe avec le collectif de travail, à la veille réglementaire et à l'appropriation des nouvelles réglementations et outils</p> <p>Accompagne des collègues dans le traitement des dossiers complexes ou la gestion des contacts téléphoniques difficiles</p> <p>Fait remonter à sa hiérarchie les dysfonctionnements récurrents des outils techniques habituels (notamment DSN)</p>	
--	--	--

Répartition des compétences par bloc de compétences

Bloc de compétences	Compétences pro
Bloc 1 : Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications	CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations
	CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives
	CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles
	CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif
	CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés
Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données	CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter
	CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée
	CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires
	CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires

	CT2- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives
Bloc 3 : Garantir la traçabilité des actions	CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé
	CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN
	CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

IV- FONCTIONS, ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE

Le tableau ci-après permet de visualiser l'articulation entre les fonctions, activités et les compétences du métier

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES PROFESSIONNELLES	COMPETENCES TRANSVERSES
Fiabilisation (consolidation des données et analyse des écarts)	<p>Consulte le dossier de l'entreprise dans les outils de gestion des données <i>DSN (BRC)</i> afin de rechercher les individus en écart via les outils à disposition (extraction des données déclarées/calculées, ou la vision miroir dans <i>DSN Fiab...</i>).</p> <p>Exploite les données déclaratives de l'entreprise afin de cibler les écarts entre les cotisations déclarées et calculées pour les salariés concernés, et prend en compte les aides au diagnostic (<i>contrôles</i> automatiques effectués par l'outil).</p> <p>Détermine en fonction de critères propres le nombre d'écarts individuels à étudier en cas de volume important pour le même établissement pour réaliser un diagnostic fiable.</p> <p>Réalise un diagnostic :</p> <p>Recherche l'origine des écarts identifiés (méconnaissance, mauvaise compréhension de la réglementation, de la norme <i>DSN</i> par le client ou, erreur d'intégration ou non-intégration de données par le GPS)</p> <p>Identifie, quand la situation le permet, les causes d'écarts liés à la déclaration du client, à défaut émet des hypothèses explicatives de l'origine de certains écarts.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter</i> • <i>CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée</i> • <i>CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires</i> 	

	<p>Détermine-la ou les solutions adaptées aux situations à traiter en fonction des causes identifiées ou des hypothèses émises</p> <p>Réalise une synthèse pour préparer l'échange avec le client</p> <p>Présente au client l'analyse de la situation (les écarts constatés et leur origine probable), recueille des informations complémentaires, infirme ou confirme les hypothèses de compréhension de certains écarts. En fonction des informations recueillies, le conseiller indique la solution à apporter pour régulariser la situation.</p> <p>Explicite au client la solution retenue et les modifications qu'il doit opérer pour rectifier ses déclarations</p> <p>Le cas échéant, contacte son référent si l'origine de l'écart est liée à un dysfonctionnement technique</p> <p>Selon les organisations, oriente vers le service adhésion si l'origine de l'écart est liée à une erreur d'adhésion non traitable par le conseiller</p> <p>Envoie un mail de synthèse de l'échange au client</p>		
<p>Accompagnement du client à la résolution des écarts</p>	<p>Lors d'un appel entrant, le ou la professionnel(le) : Se présente</p> <p>Écoute la demande du client</p> <p>Instaure une relation de confiance avec le client, qu'il développera au cours de l'entretien</p> <p>Échange avec le client pour recueillir des compléments d'informations et s'assure de la bonne compréhension de la demande du client</p> <p>Evalue au cours de l'entretien le niveau de connaissances de la réglementation, des outils de son interlocuteur pour ajuster sa communication</p> <p>Analyse la demande du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CP1- Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations</i> • <i>CP2- Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives</i> • <i>CP3- Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés</i>

	<p>Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes</p> <p>Vérifie, si nécessaire, la cohérence des informations présentes dans l'espace personnel du client avec celles présentes dans les différents outils du GPS</p> <p>Détermine, en fonction de la situation (volumétrie, typologie...), la possibilité d'apporter une réponse immédiate ou différée</p> <p>En cas de réponse immédiate possible : transmets les informations attendues et s'assure de la compréhension des recommandations et leur appropriation par le client</p> <p>En cas de réponse immédiate impossible : le conseiller convient d'une prise de contact ultérieure et/ou oriente la demande vers un autre interlocuteur.</p> <p>Lors d'un appel sortant, le ou la professionnel(le) présente le GPS et/ou le service et se présente</p> <p>Demande à être mis en contact avec l'interlocuteur en charge des déclarations sociales de l'entreprise dans le respect du RGPD, des procédures internes...</p> <p>Présente la raison de l'appel</p> <p>Vérifie que son interlocuteur est susceptible de procéder aux régularisations ou de mobiliser l'intervenant compétent, et s'assure de sa disponibilité</p> <p>Expose la problématique rencontrée</p> <p>Instaure une relation de confiance avec le client qu'il développe au cours de l'entretien</p>	<p><i>tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif</i> 	
--	---	---	--

	<p>Prend en compte les réactions du client après l'exposition des motifs de son appel</p> <p>Échange avec le client pour recueillir les informations complémentaires</p> <p>Complète l'analyse de la situation</p> <p>Ajuste sa communication au niveau de connaissance de son interlocuteur en ce qui concerne la réglementation, les outils, les procédures...</p> <p>Explicite les modalités de résolution envisagées pour traiter chaque cas d'écarts</p> <p>S'adapte aux réactions de son interlocuteur et aux manifestations de compréhension (ou d'incompréhension) de celui-ci aux informations, explications communiquées au cours de l'échange</p> <p>Identifie les éléments d'informations complémentaires à communiquer au client afin d'anticiper de futures erreurs déclaratives.</p> <p>S'assure d'avoir répondu à l'ensemble des questions posées par le client</p> <p>Alerte, si nécessaire, sur les enjeux et les risques d'une absence de correction par le client</p> <p>Essaye d'obtenir l'engagement du client de procéder à la régularisation de ses erreurs déclaratives</p> <p>Propose, en fonction de l'évaluation réalisée de la situation et compte-tenu des réactions du client à la présentation à ce calendrier, un éventuel aménagement de celui-ci.</p>		
--	--	--	--

<p>Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats d'adhésion</p>	<p>Sélectionne le dossier de l'entreprise au moyen de son SIREN dans l'outil de gestion</p> <p>Vérifie la cohérence des informations présentes dans les contrats d'adhésion avec la réglementation et les caractéristiques de l'entreprise</p> <p>Effectue, éventuellement, les mises à jour nécessaires afin de mettre l'adhésion en conformité :</p> <p>Crée ou modifie les catégories professionnelles normalisées (CPN) correspondant à la situation de l'entreprise à partir des codifications identifiées dans la DSN et sélectionne dans un menu à choix multiple les garanties associées à la catégorie déterminée</p> <p>Sélectionne le cas échéant les garanties supplémentaires en fonction de l'historique de l'entreprise, ou de la CCN dont elle dépend</p> <p>Met en cohérence les dates d'effet de l'adhésion des établissements</p> <p>Confirme à l'entreprise, si nécessaire, la mise à jour effectuée par mail ou par téléphone</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CT2- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives</i>
<p>Traçabilité</p>	<p>Recherche ou crée la fiche de l'entreprise sur l'outil de gestion de fiabilisation (CFIAB – outil commun à l'ensemble des groupes de protection sociale)</p> <p>Complète la fiche :</p> <p>Rédige une synthèse de l'analyse du dossier dans un nombre de caractères limité</p> <p>Précise si le(s) échange(s) téléphonique(s) avec le client a (ont) pu avoir lieu</p> <p>Synthétise, le cas échéant, le bilan de le(s) échange(s) dans un nombre de caractères limité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé</i> • <i>CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</i>

	<p>Sélectionne dans différents menus déroulants les informations correspondant aux caractéristiques de la situation. Cette sélection déclenche les dispositifs de suivi automatique</p> <p>Mentionne le contact dans l'outil de gestion de la relation-client spécifique à chaque groupe de protection sociale et archive, le courriel rédigé éventuellement à l'attention du client, rappelant les informations échangées, les explications données et les décisions prises.</p>		
--	---	--	--

V- CONNAISSANCES ASSOCIÉES AUX COMPÉTENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE

Compétences du métier	Principaux domaines de connaissances associées
<p>Compétences professionnelles</p> <p>CP1- Accompagner, à l’oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d’une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations</p> <p>CP2- Accompagner, à l’oral, les clients dans l’appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d’éviter de futures erreurs déclaratives</p> <p>CP3- Evaluer l’appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d’ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles</p> <p>CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou</p>	<p>Savoirs sur l’environnement de la protection sociale et sur l’environnement juridique dans le domaine entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite • Principes sur le paritarisme • Connaissance de l’environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF - CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA) • DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions) • Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale • Obligations de l’entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels) • Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement • Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS • Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l’URSSAF (notions) • Eléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives) <p>Savoirs terminologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologie de la DSN • Terminologie de la brique DSN • Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité • Terminologie de l’établissement de la paie de l’entreprise • Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil) • Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions) <p>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champs d’application catégoriel, professionnel et géographique • Conditions d’adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d’appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET, ...) <p>Répartition des taux de cotisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence • Process d’Adhésion à la première embauche • Eléments liés au contrat de travail : multi-employeurs, forfaits horaires, heures supplémentaires ou

comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif

CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter

CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée

CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires

CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires

complémentaires et leurs impacts, indemnités, l'impact des conventions collectives sur l'adhésion (taux et répartition) ... et l'impact sur la « proratisation » du plafond de la Sécurité Sociale

- Catégories professionnelles
- Conditions d'exonération des cotisations
- Règles de prescription des cotisations
- Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise
- Clauses de sauvegarde

Savoirs et savoir-faire relationnels :

- Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)
- Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)
- Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)
- Théorie des interactions relationnelles (De la demande aux besoins, des opinions aux faits, du préjugé à la formalisation d'un jugement ou d'une appréciation, langage corporel : les postures réciproques (identification, signification, effets, recherche d'une réponse adaptée)
- Démarche de diagnostic
- Etapes d'un entretien d'information
- Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)
- Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit
- Principales règles d'orthographe et de syntaxe
- Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms
- Principales règles de transmission didactique

Savoir-faire procéduraux et outils :

Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)

CP9- Garantir la cohérence de l'ensemble des informations saisies sur les différentes rubriques de l'outil CFIAB, afin d'assurer le suivi des opérations correctives préconisées dans le calendrier déterminé

CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN

Les compétences transverses

CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

CT2- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives

CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

- Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)
- Référentiels nationaux Agirc-Arrco RNE et RNA (utilité, données présentes, écrans, mode de fonctionnement, fonctionnalités et d'interaction entre les différents outils, modalités de recherche des informations, mise à jour des outils en local)
- Notions concernant les référentiels nationaux liés aux droits des individus (RNI et RNGD)
- Outils digitaux pour les entreprises (Cotizen, Declar'zen / outil de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB, C FIAB)
- Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)
- Portail AcoSS
- Cesaria (outil Agirc-Arrco)
- DSN Info
- Lire et analyser un bulletin de salaire
- Méthodologie d'analyse des écarts

Savoirs sur La DSN :

- Circuit, traitement et cinématique de la DSN
- Fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l'outil
- Principales rubriques de codification et structure de la DSN

VI- CONNAISSANCES ASSOCIÉES AUX BLOCS DE COMPÉTENCES DE CONSEILLER ENTREPRISE

Bloc n°1 : Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications	
Compétences du métier	Connaissances requises
<p>CP1- Accompagner, à l’oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d’une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations</p> <p>CP2- Accompagner, à l’oral, les clients dans l’appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d’éviter de futures erreurs déclaratives</p> <p>CP3- Evaluer l’appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentiel, afin d’ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles</p> <p>CP4- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les</p>	<p>Savoirs sur l’environnement de la protection sociale et sur l’environnement juridique dans le domaine entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite • Principes sur le paritarisme • Connaissance de l’environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF - CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA) • DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions) • Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale • Obligations de l’entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels) • Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement • Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS • Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l’URSSAF (notions) • Eléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives) <p>Savoirs terminologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologie de la DSN • Terminologie de la brique DSN • Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité • Terminologie de l’établissement de la paie de l’entreprise • Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil) • Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions) <p>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champs d’application catégoriel, professionnel et géographique • Conditions d’adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d’appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET, ...) • Répartition des taux de cotisation

conditions d'un dialogue constructif

CT1- Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés

- Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence
- Process d'Adhésion à la première embauche
- Eléments liés au contrat de travail : multi-employeurs, forfaits horaires, heures supplémentaires ou complémentaires et leurs impacts, indemnités, l'impact des conventions collectives sur l'adhésion (taux et répartition) ... et l'impact sur la « proratisation » du plafond de la Sécurité Sociale
- Catégories professionnelles
- Conditions d'exonération des cotisations
- Règles de prescription des cotisations
- Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise
- Clauses de sauvegarde

Savoirs et savoir-faire relationnels :

- Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)
- Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)
- Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)
- Théorie des interactions relationnelles (De la demande aux besoins, des opinions aux faits, du préjugé à la formalisation d'un jugement ou d'une appréciation, langage corporel : les postures réciproques (identification, signification, effets, recherche d'une réponse adaptée)
- Démarche de diagnostic
- Etapes d'un entretien d'information
- Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)
- Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit
- Principales règles d'orthographe et de syntaxe
- Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms
- Principales règles de transmission didactique

Savoir-faire procéduraux et outils :

- Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)

Bloc n°2 : Assurer la fiabilisation des données

Compétences du métier	Connaissances requises
<p>CP5- Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter</p> <p>CP6- Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée.</p> <p>CP7- Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires</p> <p>CP8- Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les</p>	<p>Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et sur l'environnement juridique dans le domaine entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite • Principes sur le paritarisme • Connaissance de l'environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF - CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA) • DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions) • Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale • Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels) • Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement • Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS • Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l'URSSAF (notions) • Eléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives) <p>Savoirs terminologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terminologie de la DSN • Terminologie de la brique DSN • Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité • Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise • Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil) • Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions) <p>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique • Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET, ...) • Répartition des taux de cotisation

<p>modifications nécessaires</p> <p>CT2- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives</p>	<ul style="list-style-type: none">• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence• Process d'Adhésion à la première embauche• Eléments liés au contrat de travail : multi-employeurs, forfaits horaires, heures supplémentaires ou complémentaires et leurs impacts, indemnités, l'impact des conventions collectives sur l'adhésion (taux et répartition) ... et l'impact sur la « proratisation » du plafond de la Sécurité Sociale• Catégories professionnelles• Conditions d'exonération des cotisations• Règles de prescription des cotisations• Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise• Clauses de sauvegarde <p>Savoir-faire procéduraux et outils :</p> <ul style="list-style-type: none">• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)
---	--

Bloc n°3 : Garantir la traçabilité des actions

CP9- Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé

CP10- Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN

CT3- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation

Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et sur l'environnement juridique dans le domaine entreprise :

- Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite
- Principes sur le paritarisme
- Connaissance de l'environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF - CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA)
- DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions)
- Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale
- Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels)
- Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement
- Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS
- Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l'URSSAF (notions)
- Éléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives)

Savoirs terminologiques :

- Terminologie de la DSN
- Terminologie de la brique DSN
- Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité
- Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise
- Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil)
- Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions)

La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :

- Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique
- Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET, ...)

Répartition des taux de cotisation

- Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence
- Process d'Adhésion à la première embauche
- Éléments liés au contrat de travail : multi-employeurs, forfaits horaires, heures supplémentaires ou complémentaires et leurs impacts, indemnités, l'impact des conventions collectives sur l'adhésion (taux et répartition) ... et l'impact sur la « proratisation » du plafond de la Sécurité Sociale

- Catégories professionnelles
- Conditions d'exonération des cotisations
- Règles de prescription des cotisations
- Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise
- Clauses de sauvegarde

Savoirs et savoir-faire relationnels :

- Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)
- Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)
- Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)
- Théorie des interactions relationnelles (De la demande aux besoins, des opinions aux faits, du préjugé à la formalisation d'un jugement ou d'une appréciation, langage corporel : les postures réciproques (identification, signification, effets, recherche d'une réponse adaptée)
- Démarche de diagnostic
- Etapes d'un entretien d'information
- Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)
- Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit
- Principales règles d'orthographe et de syntaxe
- Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms
- Principales règles de transmission didactique

Savoir-faire procéduraux et outils :

Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)