



CQP Gestionnaire Liquidation Retraite

Présentation des épreuves de certification

Février 2025

Sommaire

1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP GLR
2. Les conditions de réussite
3. Les épreuves de certification
4. Le déroulement des épreuves
5. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves
6. La communication des résultats

Pour en savoir plus ...

1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP



Bloc 1 : Informer le client par écrit	Bloc 2 : Constituer un dossier retraite	Bloc 3 : Etudier des carrières
• 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).	• 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).	• 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 pertinents, 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).

2. Les conditions de réussite



1. Réaliser l'auto-diagnostic d'activités

- ✓ Sert à s'assurer que les activités professionnelles quotidiennes du candidat sont en cohérence avec celles du référentiel d'activités du CQP visé.
- ✓ Permet d'identifier clairement les écarts et d'explicitier une demande de parcours formatif (formation, mises en situation professionnelle, etc...) avec le manager, si besoin.

2. Préparer les échanges avec le comité technique d'évaluation (CTE)

- ✓ Dans le cadre des échanges avec le CTE, il est attendu que le candidat explicite les choix et les prises de décisions effectués lors de la constitution du dossier de retraite et des études de carrière.
- ✓ Le candidat peut s'exercer à l'explicitation de ses pratiques professionnelles auprès de ses collègues ou référents, car il ne s'agit pas seulement de savoir-faire, il s'agit aussi d'être capable de dire ce que l'on sait faire, comment on le fait et pourquoi on agit de la sorte.
- ✓ Le candidat peut s'exercer à expliquer par écrit des points réglementaires complexes, dans la mesure où il ne répondrait pas quotidiennement à des questions écrites posées par des clients (mails).

3. Les épreuves de certification



Epreuves		
1. Répondre à 4 courriels de clients (45 min.)	1. Constituer un dossier retraite (45 min.) 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)	1. Traiter les tâches liées à l'étude de carrières (60 min.) 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (20 min.)
Bloc 1 : Informer le client par écrit	Bloc 2 : Constituer un dossier retraite	Bloc 3 : Etudier des carrières
- 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).	- 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 efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition afin de garantir la qualité du traitement du dossier (CT2).	- 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 pertinents, 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).

3. Les épreuves de certification



Bloc 1 : Informer le client par écrit

Partie 1 : Réponse écrite à 4 mails de clients

Il est attendu du candidat qu'il :

- Apporte une vraie réponse au client
- Rédige des réponses écrites structurées
- Adapte la forme de la réponse au type de client en évitant sigles techniques
- Apporte une réponse à la question posée la plus exhaustive possible
- Transmette des informations réglementaires justes et actualisées
- Rédige des phrases bien construites (sens, présence et ordre des mots, syntaxe, ponctuation, etc...)
- Rédige sans faute d'orthographe

Bloc 2 : Constituer un dossier de retraite

Partie 1 : Constitution d'un dossier de retraite (45')

Il est attendu du candidat qu'il :

- Procède à la réalisation des tâches liées à la constitution du dossier de retraite (les bases utilisées habituellement sont autorisées lors de l'épreuve).
- Enregistre un nombre prédéfini de pièces dans le temps imparti
- Analyse la carrière afin d'identifier les périodes manquantes et de demander les MAJ carrières nécessaires

Partie 2 : Entretien d'explicitation (15')

Il est attendu du candidat qu'il sache expliquer comment il :

- Gère les pièces fournies par le client avec pertinence (qualification, annulation le cas échéant, rattachement..)
- Authentifie les pièces de manière efficiente (contrôles croisés, signalement aux services ad'hoc le cas échéant...)
- Priorise les actions à mener avec pertinence
- Analyse les périodes manquantes avec efficience
- Traite les périodes manquantes avec efficience
- Effectue une recherche d'informations dans les différentes bases données avec efficience (caractéristiques des bases et outils, stratégie de recherche...)

Bloc 3 : Etudier des carrières

Partie 1 : Traitement des tâches liées à l'étude de carrière (60')

Il est attendu du candidat qu'il :

- Procède à la réalisation des tâches d'étude de carrière
- Réalise des MAJ carrière cotisée et non cotisée
- Traite des anomalies de carrière
- Vérifie la complétude de carrière

Partie 2 : Entretien d'explicitation (20')

Il est attendu du candidat qu'il sache expliquer comment il :

- Identifie les particularités du dossier avec efficacité,
- Demande une expertise avec efficacité,
- Intègre les périodes manquantes dans le RNGD avec efficacité,
- Juge de la cohérence de l'ensemble des informations du dossier et de la justesse des droits calculés,
- Applique la réglementation à la situation singulière du client,
- Utilise les bases fédérales et/ou internes au GPS.

4. Le déroulement des épreuves



Epreuve du BLOC 1



1. Réponses écrites à des mails de clients

Le candidat répond par écrit à quatre courriels de clients posant des questions réglementaires sur la retraite.

Epreuve du BLOC 2



1. Constituer un dossier retraite

Cette épreuve consiste à traiter un certain nombre de tâches liées à la constitution d'un dossier de retraite en utilisant l'ensemble des outils habituels présents sur son poste de travail.

Le dossier présentera les caractéristiques principales suivantes :

- Situation d'un actif en situation de départ à la retraite et parent d'un enfant au minimum.
- Le dossier contient 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.

Pendant la réalisation de ces tâches, le candidat est observé par un membre du CTE.

Il peut s'il le souhaite, ou non, verbaliser les actions qu'il est en train de mener.

2. Echange avec le CTE



Le candidat dispose de 5 minutes pour expliciter ses démarches de constitution d'un dossier de retraite.

Celui-ci peut appuyer sa démonstration par le partage de son écran.

Le CTE dispose ensuite 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 du bloc 2.

4. Le déroulement des épreuves (suite)



Epreuve du BLOC 3

1. Traiter des tâches liées à l'étude de carrière.

Le candidat réalise le traitement de trois tâches extraites de dossiers différents, en utilisant l'ensemble des outils habituels présents sur son poste de travail.

Ces trois tâches sont constituées obligatoirement de :

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

Pendant la réalisation de ces tâches, le candidat est observé par un membre du CTE.

Il peut s'il le souhaite, ou non, verbaliser les actions qu'il est en train de mener.

2. Echange avec le CTE

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.

Celui-ci peut appuyer sa démonstration par le partage de son écran.

Le CTE dispose ensuite de 15 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.



60 min



20 min

4. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Le lien de connexion permet l'accès à l'épreuve uniquement au jour/et à l'heure de l'épreuve qui vous ont été communiqué.

Pendant l'épreuve :

Les mails peuvent être traités dans n'importe quel ordre et 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.

4. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

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

Epreuve des mails GLR

Bonjour,

Vous allez commencer l'épreuve de 'rédaction de mails professionnels' du CQP Gestionnaire Liquidation Retraite.

Vous disposez de 45 minutes pour répondre par écrit à 4 courriels de clients.

Vos réponses seront évaluées au regard de :

- La pertinence et l'exhaustivité des réponses réglementaires apportées au client,
- La forme de la transmission des contenus réglementaires à l'écrit : utilisation d'un langage non-technique, structuration de la réponse apportée et utilisation éventuelle d'exemples pour être compris du client,
- La conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel : respect de la structure des phrases (sujet, verbe, complément), d'orthographe | utilisation de formules de politesse en début et fin de courriel et la concision du message

Bonne épreuve !



Commencer

4. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Mail 1 00:53 / 44:07

Numéro de mail

Timer : temps écoulé / temps d'épreuve restant

Mail du client

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

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

Navigation entre les différents mails

Effacer la réponse

Validation du mail

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

Bonjour,
J'ai
J'ai
- Un
- Le
Je v
De p
correspondantes ?
Je reste à votre disposition.
Cordialement.

Bonjour
Conces
Cordia

4. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Validation épreuve

04:06 / 40:54

Vous êtes sur le point de terminer l'épreuve.

Vous avez la possibilité de vérifier une dernière fois vos réponses en utilisant la flèche 'précédent'.

Lorsque vous considérez avoir finalisé votre épreuve, cochez la case ci-dessous afin de quitter l'application.

Je confirme avoir terminé l'épreuve des mails

☒

<

>

Valider

5. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves



1. DISTANCIEL

Les épreuves en distanciel se déroulent soit dans les locaux du GPS, soit depuis le domicile du candidat, l'important étant de :

- Disposer d'un endroit au calme durant les épreuves
- Disposer de l'ensemble des outils professionnels avec lesquels le candidat travailler habituellement

2. PRE-REQUIS TECHNIQUES

- Disposer d'un PC avec caméra et son
- Disposer d'un accès internet fiable

3. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- Présentation d'une pièce d'identité au démarrage des épreuves
- Obligation de laisser sa caméra ouverte durant toutes les épreuves pour permettre des contrôles aléatoires par le coordinateur du centre de certification ou par les membres du CTE.

4. ACCOMPAGNEMENT DES CANDIDATS

Le coordinateur est l'interlocuteur privilégié du candidat :

- Le coordinateur du centre de certification est joignable à tout moment par mail ou teams
- Le candidat peut lui signaler toute difficulté rencontrée en amont ou au cours des épreuves concernant les incidents techniques notamment.

6. La communication des résultats



A l'issue des épreuves,

- **Le CTE** informe le candidat des décisions de validation totale ou de validation partielle qu'il va proposer au Jury paritaire.

3 situations possibles : Validation totale (CQP acquis) – Validation partielle (Bloc(s) de compétences acquis) – Non-validation

En cas de validation partielle ou non validation, le CTE explicite au candidat par oral les raisons de la non-validation et formule des préconisations pour permettre au candidat de se représenter avec toutes les chances de réussite possible.

Cette restitution par le CTE ne peut se faire qu'à condition d'avoir un visuel avec le candidat (caméra en état de fonctionnement) ; à défaut la restitution sera reportée à une date ultérieure.

Il consigne ces éléments par écrit et les transmet au Jury Paritaire.

- **Le jury paritaire** décide de la délivrance ou non des certifications en contrôlant le respect de la procédure d'évaluation mise en œuvre conformément au référentiel d'évaluation, la cohérence des évaluations écrites transmises par le CTE et des décisions de validation ou non validation, proposées par celui-ci, et la pertinence des préconisations.

Il transmet sa décision à la commission paritaire nationale emploi formation (CPNEF).

Tout bloc de compétences non intégralement validé devra être ré-évalué dans sa totalité pour être validé, bien que certaines compétences aient pu être démontrées lors d'une première évaluation devant le CTE.

A l'issue de la décision du Jury Paritaire, le candidat qui conteste la décision peut solliciter un entretien d'explicitation auprès de la Responsable du centre de certification.

- **Le(a) président(e) de la CPNEF** signe les parchemins des CQP et des blocs de compétences validés. Par ailleurs, en cas de contestation, il doit être saisi par recommandé dans les 2 mois suivant la notification de la décision du Jury Paritaire.

Pour en savoir plus ...

Nous vous invitons tout particulièrement à consulter les documents suivants que vous trouverez sur [Cfem.Formapulse](https://etinaire.formapulse.fr) (<https://etinaire.formapulse.fr> onglet Certification)

- Les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation.
- La grille des critères et indicateurs d'évaluation.
- Les recours en cas de contestation de la décision du Jury Paritaire.

Contact du Centre de certification : certification@agirc-arrco.fr



Contact : certification@agirc-arrco.fr