



• L E S R E F E R E N T I E L S •

# 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 0 N o v e m b r e 2 0 2 0

# I- IDENTIFICATION DES COMPETENCES MOBILISEES DANS L'EXERCICE DU METIER

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

## **1 - Les compétences professionnelles**

Le métier nécessite la mobilisation de 14 compétences professionnelles

## **2 - Les compétences transverses**

Le métier nécessite la mobilisation de 4 compétences transverses



# 1. Les compétences professionnelles

- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures
- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients
- Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion
- Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels
- Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients
- Identifier les motifs des manifestations comportementales du client
- Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité
- Qualifier des documents devant servir de preuve
- Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication
- Synthétiser des données en vue de produire des arguments

# 2. Les compétences transverses

- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Créer les conditions d'un dialogue constructif
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite



## II- IDENTIFICATION DES COMPETENCES PAR FONCTION

### Fonction : Accueil du client

- Créer les conditions d'un dialogue constructif
- Identifier les motifs des manifestations comportementales du client

### Fonction : Réponse au client

- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures
- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication

### Fonction : Consolidation des données

- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Qualifier les documents devant servir de preuve
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication



## **Fonction : Analyse des écarts et formalisation de préconisations**

- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures
- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients
- Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion
- Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité
- Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication

## **Fonction : Traçabilité et opposabilité des actions conduites**

- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Qualifier des documents devant servir de preuve
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication

## **Fonction : Amélioration des process de travail et de leur efficience**

- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Synthétiser des données en vue de produire des arguments



## Fonction : Conseil au client

- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients
- Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion
- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Créer les conditions d'un dialogue constructif
- Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients en les adressant aux services et personnes compétents
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication
- Synthétiser des données en vue de produire des arguments

## III- IDENTIFICATION DES COMPETENCES PAR BLOCS DE COMPETENCES

### **Bloc : Accueillir le client**

- Créer les conditions d'un dialogue constructif
- Identifier les motifs des manifestations comportementales du client

### **Bloc : Informer le client**

- Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures
- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite
- Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication

### **Bloc : Conseiller le client**

- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients
- Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion
- Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients en les adressant aux services et personnes compétents
- Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentsiels ou distanciels

### **Bloc : Consolider les données**

- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition
- Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels
- Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.
- Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles
- Qualifier des documents devant servir de preuve

### **Bloc : Traiter les écarts**

- Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients
- Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité
- Synthétiser des données en vue de produire des arguments



## IV- FONCTIONS, ACTIVITES ET COMPETENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE : FIABILISATION DES DECLARATIONS ET CALCULS DES COTISATIONS

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

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES PROFESSIONNELLES	COMPETENCES TRANSVERSALES
<b>Accueil du client</b>	<p>Accueille les clients dans le respect de la confidentialité</p> <p>Instaure une relation de confiance avec le client</p> <p>Ecoute les questionnements et attentes des clients</p> <p>Prend en compte l'expression des émotions des clients</p>	<p>Identifier les motifs des manifestations comportementales du client</p>	<p>Créer les conditions d'un dialogue constructif</p>
<b>Réponse au client</b>	<p>Ecoute la demande du client</p> <p>Questionne le client pour saisir sa problématique</p> <p>S'assure de la bonne compréhension de la demande du client</p> <p>Analyse la demande du client</p> <p>Recherche les informations à partir de ressources internes ou externes</p>	<p>Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication</p> <p>Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.</p> <p>Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures</p>	<p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p> <p>Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</p> <p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p>

	<p>Répond à la demande du client en termes accessibles</p> <p>S'assure de la compréhension de la réponse par le client</p>		
<b>Consolidation des données</b>	<p>Vérifie la cohérence des informations dans les dossiers des clients entre les diverses sources (stockage et flux) d'informations</p> <p>Identifie, le cas échéant, les causes d'incohérences, les omissions ou les erreurs dans les dossiers des clients (adhésion, encaissement)</p> <p>Recherche si besoin auprès du client et/ou des autres services du groupe de protection sociale des compléments d'information</p> <p>Rectifie les incohérences, omissions ou erreurs dans les dossiers des clients</p> <p>Calcule les points et inscrit les droits</p>	<p>Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.</p> <p>Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles</p> <p>Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels</p> <p>Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication</p> <p>Qualifier des documents devant servir de preuve</p>	<p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p> <p>Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</p>
<b>Analyse des écarts et formalisation de préconisations</b>	<p>Constata des écarts entre la situation déclarée par le client et les sommes dues (cotisation, solde)</p>	<p>Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures</p>	<p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p>

	<p>Recherche les causes des écarts identifiés (méconnaissance ou mauvaise compréhension de la réglementation, des normes DSN, erreur ou non-intégration par le GPS)</p> <p>Présente le diagnostic de la situation au client</p> <p>Echange avec le client sur ce diagnostic</p> <p>Aide le client dans la codification de sa DSN</p> <p>Co construit des solutions avec le client</p> <p>Formule des préconisations aux clients</p> <p>S'assure de la compréhension des préconisations par le client</p>	<p>Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients</p> <p>Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion</p> <p>Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.</p> <p>Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles</p> <p>Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentsiels ou distanciels</p> <p>Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication</p> <p>Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients</p> <p>Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité</p> <p>Synthétiser des données en vue de produire des arguments</p>	<p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p>
<p><b>Traçabilité et opposabilité</b></p>	<p>Annote les dossiers des clients en vue d'une continuité de traitement</p>	<p>Qualifier des documents devant servir de preuve</p>	<p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p>

<p><b>des actions conduites</b></p>	<p>Notifie par écrit au client les informations échangées, les explications données, les décisions prises</p> <p>Formalise par écrit des preuves du respect des procédures</p> <p>Adresse au client un certificat d'adhésion ou autre pièce entérinant les modifications contractuelles</p>	<p>Répondre aux demandes individuelles d'information des clients dans le cadre d'entretiens présents ou distanciels programmés ou non</p>	<p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p>
<p><b>Amélioration des process de travail et de leur efficience</b></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>	<p>Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles</p> <p>Produire des arguments à partir de synthèse de données</p>	<p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p> <p>Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</p> <p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p>

<p><b>Conseil au client</b></p>	<p>Collecte des informations auprès de clients</p> <p>Confronte ces différentes informations entre elles</p> <p>Identifie-la ou les problématique(s)</p> <p>Valide auprès du client les hypothèses de compréhension</p> <p>Recherche de solutions</p> <p>Explicite au client les avantages et inconvénients des différentes solutions</p>	<p>Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients en les adressant aux services et personnes compétents</p> <p>Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients</p> <p>Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion</p> <p>Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.</p> <p>Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles</p> <p>Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentsiels ou distanciels</p> <p>Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication</p>	<p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p> <p>Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</p> <p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p> <p>Créer les conditions d'un dialogue constructif</p>
---------------------------------	---	---	--

## V- CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX COMPETENCES DU CONSEILLER ENTREPRISE : FIABILISATION DES DECLARATIONS ET CALCULS DES COTISATIONS

Compétences du métier	Principaux domaines de connaissances associées
<p><b>Compétences professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures</li> <li>• Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients</li> <li>• Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion</li> <li>• Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels</li> <li>• Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients</li> </ul>	<p><b>Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et sur l'environnement juridique dans le domaine entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite</li> <li>• Principes sur le paritarisme</li> <li>• Connaissance de l'environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF - CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA)</li> <li>• DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions)</li> <li>• Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale</li> <li>• Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels)</li> <li>• Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement</li> <li>• Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS</li> <li>• Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l'URSSAF (notions)</li> <li>• Eléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives)</li> </ul> <p><b>Savoirs terminologiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie de la DSN</li> <li>• Terminologie de la brique DSN</li> <li>• Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité</li> <li>• Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise</li> <li>• Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil)</li> <li>• Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions)</li> </ul> <p><b>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique</li> <li>• Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET, ...)</li> <li>• Répartition des taux de cotisation</li> </ul>

Compétences du métier	Principaux domaines de connaissances associées
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les motifs des manifestations comportementales du client</li> <li>• Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents</li> <li>• Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier</li> <li>• Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles</li> <li>• Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité</li> <li>• Qualifier des documents devant servir de preuve</li> <li>• Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présents ou distanciels</li> <li>• Répondre oralement ou par écrit aux demandes des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence</li> <li>• Process d'Adhésion à la première embauche</li> <li>• 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</li> <li>• Catégories professionnelles</li> <li>• Conditions d'exonération des cotisations</li> <li>• Règles de prescription des cotisations</li> <li>• Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise</li> <li>• Clauses de sauvegarde</li> </ul> <p><b>Savoirs et savoir-faire relationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)</li> <li>• Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)</li> <li>• Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)</li> <li>• 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)</li> <li>• Démarche de diagnostic</li> <li>• Etapes d'un entretien d'information</li> <li>• Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)</li> <li>• Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit</li> <li>• Principales règles d'orthographe et de syntaxe</li> <li>• Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms</li> <li>• Principales règles de transmission didactique</li> </ul> <p><b>Savoir-faire procéduraux et outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)</li> </ul>

Compétences du métier	Principaux domaines de connaissances associées
<p>clients par tous canaux de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthétiser des données en vue de produire des arguments</li> </ul> <p><b>Compétences transverses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</li> <li>• Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</li> <li>• Créer les conditions d'un dialogue constructif</li> <li>• Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)</li> <li>• 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)</li> <li>• Notions concernant les référentiels nationaux liés aux droits des individus (RNI et RNGD)</li> <li>• Outils digitaux pour les entreprises (Cotizen, Declar'zen / outil de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB, C FIAB)</li> <li>• Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)</li> <li>• Portail Acoss</li> <li>• Cesaria (outil Agirc-Arrco)</li> <li>• DSN Info</li> <li>• Lire et analyser un bulletin de salaire</li> <li>• Méthodologie d'analyse des écarts</li> </ul> <p><b>Savoirs sur La DSN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuit, traitement et cinématique de la DSN</li> <li>• Fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l'outil</li> <li>• Principales rubriques de codification et structure de la DSN</li> </ul>

## VI- CONNAISSANCES ASSOCIEES AUX BLOCS DE COMPETENCES DE CONSEILLER ENTREPRISE : EVENEMENTS DE LA VIE DE L'ENTREPRISE

Bloc : Accueillir le client	
Compétences du métier	Connaissances requises
<p>Créer les conditions d'un dialogue constructif</p> <p>Identifier les motifs des manifestations comportementales du client</p>	<p><b>Savoirs et savoir-faire relationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)</li> <li>• Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)</li> <li>• Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)</li> <li>• 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)</li> </ul>

## Bloc : Informer le client

Compétences du métier	Connaissances requises
<p>Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures</p> <p>Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation</p> <p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite</p> <p>Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication</p>	<p><b>Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et l'environnement juridique dans le domaine entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite</li> <li>• Principes sur le paritarisme</li> <li>• Connaissance de l'environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF- CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA)</li> <li>• DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions)</li> <li>• Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale</li> <li>• Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales (de la cotisation aux droits individuels)</li> <li>• Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement</li> <li>• Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS</li> <li>• Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l'URSSAF (notions)</li> <li>• Éléments du bulletin de salaire (hiérarchie des normes impact des conventions collectives)</li> </ul> <p><b>Savoirs terminologiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie de la DSN</li> <li>• Terminologie de la brique DSN</li> <li>• Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité</li> <li>• Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise</li> <li>• Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil)</li> <li>• Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions)</li> </ul> <p><b>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique</li> <li>• Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET...)</li> <li>• Répartition des taux de cotisation</li> <li>• Process d'Adhésion à la première embauche</li> <li>• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence</li> </ul>

## Bloc : Informer le client

Compétences du métier	Connaissances requises
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Catégories professionnelles</li> <li>• Conditions d'exonération et de réduction des cotisations</li> <li>• Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise</li> <li>• Règles de prescription des cotisations</li> <li>• Les clauses de sauvegarde</li> </ul> <p><b>Savoirs et savoir-faire relationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)</li> <li>• Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)</li> <li>• Les émotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)</li> <li>• 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)</li> <li>• Etapes d'un entretien d'information</li> <li>• Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)</li> <li>• Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit</li> <li>• Principales règles d'orthographe et de syntaxe</li> <li>• Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms</li> </ul> <p><b>Savoir-faire procéduraux et outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)</li> <li>• Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)</li> </ul>

## Bloc : Informer le client

Compétences du métier	Connaissances requises
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• Notions concernant les référentiels nationaux liés aux droits des individus (RNI et RNGD)</li> <li>• Outils digitaux pour les entreprises (Cotizen, Declar'zen / outil de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB)</li> <li>• Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)</li> <li>• Portail Acoess</li> <li>• Cesaria (outil Agirc-Arrco)</li> <li>• DSN Info</li> <li>• Lire et analyser un bulletin de salaire</li> </ul> <p><b>Savoirs sur La DSN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuit, traitement et cinématique de la DSN</li> <li>• Fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l'outil</li> <li>• Principales rubriques de codification et structure de la DSN</li> </ul>

<b>Bloc : Conseiller le client</b>	
<b>Compétences du métier</b>	<b>Connaissances requises</b>
<p>Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients</p> <p>Aider la prise de décision du client en matière d'acte de gestion</p> <p>Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients en les adressant aux services et personnes compétents</p> <p>Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels</p>	<p><b>Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et sur l'environnement juridique en lien avec le domaine entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de la retraite en France et principes de financement de la retraite</li> <li>• Principes sur le paritarisme</li> <li>• Connaissance de l'environnement de la protection sociale : les utilisateurs de la DSN (URSSAF- CNAV, Pôle Emploi-, ACOSS, MSA)</li> <li>• DSN (fonction, utilité, raison de sa mise en place, modalité de sa création et de ses évolutions)</li> <li>• Inter-régime : finalité, rôle et coordination de chaque organisme de protection sociale</li> <li>• Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales</li> <li>• Principes de la mensualisation des cotisations et des dates limites de paiement</li> <li>• Rôles et missions des services gestion entreprise des GPS</li> <li>• Contrôle URSSAF : les points de contrôle de l'URSSAF (notions)</li> </ul> <p><b>Savoirs terminologiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie de la DSN</li> <li>• Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité</li> <li>• Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise</li> <li>• Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions)</li> </ul> <p><b>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique</li> <li>• Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET...)</li> <li>• Répartition des taux de cotisation</li> <li>• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence</li> <li>• Process d'Adhésion à la première embauche</li> <li>• 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</li> <li>• Catégories professionnelles</li> </ul>

<b>Bloc : Conseiller le client</b>	
<b>Compétences du métier</b>	<b>Connaissances requises</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'exonération des cotisations</li> <li>• Notions générales sur l'établissement de la paie en entreprise</li> </ul> <p><b>Savoirs et savoir-faire relationnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Théorie de la communication (verbales, non verbale, feedback, écart)</li> <li>• Théorie du dialogue (genre langagier, interactions)</li> <li>• Emotions (identification, signification, causes et effets, adaptation aux émotions du client)</li> <li>• 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)</li> <li>• Etapes d'un entretien d'information</li> <li>• Règles déontologiques et la posture professionnelles (représentation de l'institution, limites de l'intervention du professionnel)</li> <li>• Principes de structuration d'un message oral, d'un message écrit</li> <li>• Principales règles d'orthographe et de syntaxe</li> <li>• Règles de présentation d'un courriel, d'un courrier, d'un sms</li> </ul> <p><b>Savoir-faire procéduraux et outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)</li> <li>• Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)</li> <li>• 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)</li> <li>• Notions concernant les référentiels nationaux liés aux droits des individus (RNI et RNGD)</li> <li>• Outils digitaux pour les entreprises (Cotizen, Declar'zen / outil de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB)</li> <li>• Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)</li> <li>• Portail Acooss</li> </ul>

Bloc : Conseiller le client	
Compétences du métier	Connaissances requises
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cesaria (outil Agirc-Arrco)</li><li>• DSN Info</li></ul> <p><b>Savoirs sur La DSN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Circuit, traitement et cinématique de la DSN</li><li>• Fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l'outil</li><li>• Principales rubriques de codification et structure de la DSN</li></ul>

<b>Bloc : Consolider les données</b>	
<b>Compétences du métier</b>	<b>Connaissances requises</b>
<p>Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition</p> <p>Contrôler les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels</p> <p>Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier</p> <p>Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles</p> <p>Qualifier des documents devant servir de preuve</p>	<p><b>Savoirs sur l'environnement de la protection sociale et sur l'environnement juridique dans le domaine entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligations de l'entreprise en matière de déclarations sociales</li> </ul> <p><b>Savoirs terminologiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie de la DSN</li> <li>• Terminologie de la brique DSN</li> <li>• Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité</li> <li>• Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise</li> <li>• Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil)</li> </ul> <p><b>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET ...</li> <li>• Répartition des taux de cotisation</li> <li>• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence</li> <li>• 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</li> <li>• Catégories professionnelles</li> <li>• Conditions d'exonération des cotisations</li> </ul> <p><b>Savoir-faire procéduraux et outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)</li> <li>• Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)</li> <li>• 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)</li> <li>• Outils digitaux pour les entreprises (Declar'zen / outil de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB )</li> <li>• Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)</li> </ul>

Bloc : Consolider les données	
Compétences du métier	Connaissances requises
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cesaria (outil Agirc-Arrco)</li><li>• DSN Info</li></ul> <p><b>Savoirs sur la DSN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Circuit, traitement et cinématique de la DSN</li><li>• Fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l’outil</li><li>• Principales rubriques de codification et structure de la DSN</li></ul>

<b>Bloc : Traiter les écarts</b>	
<b>Compétences du métier</b>	<b>Connaissances requises</b>
<p>Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients</p> <p>Procéder à des arbitrages dans le traitement des dossiers en fonction de leur spécificité</p> <p>Synthétiser des données en vue de produire des arguments</p>	<p><b>Savoirs terminologiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminologie de la DSN</li> <li>• Terminologie de la brique DSN</li> <li>• Terminologie de la réglementation Agirc-Arrco selon son domaine d'activité</li> <li>• Terminologie de l'établissement de la paie de l'entreprise</li> <li>• Correspondances entre les différentes terminologies (selon profil)</li> <li>• Terminologie juridique (vocabulaire général : arrêt, jugement, ...) (notions)</li> </ul> <p><b>La réglementation Agirc-Arrco et les obligations légales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Champs d'application catégoriel, professionnel et géographique</li> <li>• Conditions d'adhésion : les tranches, les taux de cotisation, les taux d'appel, les garanties (AGFF, APEC, CEG, CET)</li> <li>• Répartition des taux de cotisation</li> <li>• Règles de détermination des assiettes et de calcul des cotisations, le plafond de la sécurité sociale et son incidence</li> <li>• 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</li> <li>• Les catégories professionnelles</li> <li>• Conditions d'exonération des cotisations</li> </ul> <p><b>Savoir-faire procéduraux et outils :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Brique DSN (outil central pour toute la communauté AA permettant le traitement des DSN)</li> <li>• Outils locaux utilisés par les gestionnaires de chaque GPS (UR, SICAP pour l'Alliance Professionnelle notamment pour tout ce qui relève de l'adhésion)</li> <li>• 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)</li> <li>• Méthodologie d'analyse des écarts</li> </ul>

Bloc : Traiter les écarts	
Compétences du métier	Connaissances requises
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Outils de résolution des écarts pour les entreprises : DSN FIAB</li><li>• Cahier des charges de la DSN (NEODES), cahier d'aide à la codification (spécifique Agirc-Arrco)</li><li>• DSN Info</li></ul> <p><b>Savoirs sur La DSN :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Circuit, traitement et cinématique de la DSN</li><li>• Le fonctionnement de la Brique DSN et le traitement de la DSN dans l'outil</li><li>• Les principales rubriques de codification et structure de la DSN</li></ul>