CQPi
Conseiller en Gestion de la Retraite (CGR)

Présentation des épreuves de Certification

Sommaire

1. Les compétences à valider pour obtenir le CQPi CGR
2. Les conditions de réussite
3. Les épreuves de certification des BLOCS COMMUNS et les attendus par bloc
4. Les épreuves de certification du BLOC OPTIONNEL visé et les attendus par bloc
5. La préparation des livrables d'évaluation
6. Le déroulement des épreuves
7. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves
8. La communication des résultats

Présentation

Le **Certificat de Qualification Professionnelle Interbranche « Conseiller en Gestion de la Retraite (CGR) »** est une certification interbranches (Assurance retraite et Branche retraite complémentaire) dont la vocation est d'être inscrit au RNCP à l'issue de la phase d'expérimentation prévue en 2027 avec effet rétroactif pour les candidats certifiés sur les sessions menées en amont de l'enregistrement.

Tout salarié d'une des branches co-certificatrice peut s'inscrire suivant les modalités d'inscription et procédures prévues par son employeur.

Le **CQPi CGR** est composé de **3 blocs de compétences communs** (sans prérequis) et d'**1 bloc de compétences optionnel** (avec le prérequis de disposer d'une expérience professionnelle de trois mois, *a minima*, dans les activités du bloc visé, au sein d'un organisme public ou privé en charge de conseiller des actifs et retraités sur la retraite).

1. Les compétences à valider des BLOCS COMMUNS

Bloc 1 Information retraite en entretien individuel	Bloc 2 Information retraite par écrit	Bloc 3 Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles
• Évaluer la capacité de l'assuré à conduire de manière autonome les démarches futures, en particulier via les outils digitaux de la retraite, afin de mettre en place un accompagnement, une offre de service adapté et s'assurer que l'interlocuteur bénéficiera bien des droits auxquels il peut prétendre (CP1). • Mobiliser les procédures adéquates, en fonction des caractéristiques de l'assuré, pour garantir l'accès aux droits des personnes en situation de fragilité (CP2). • Ajuster sa conduite d'entretien en fonction des attentes de l'assuré afin de répondre aux questions de celui-ci tout en tenant-compte des contraintes temporelles définies par l'organisation et de la nécessité de recueillir les informations utiles au traitement du dossier (CP3). • Repérer au cours de l'entretien, des indices d'une situation nécessitant une personnalisation de la prise en charge, une offre de service adaptée ou un accompagnement spécifique (CT1). • Ajuster ses arguments à la situation et aux spécificités de l'assuré afin que celui-ci saisisse l'intérêt de l'accom-pagnement ou de l'offre de services proposés (CP4). • Identifier les situations ou les questions qui ne relèvent pas de son champ d'intervention afin d'orienter l'assuré vers le service compétent (CT2). • Synthétiser les échanges avec l'assuré et les informations sur sa situation, en utilisant les outils dédiés et en respectant les consignes rédactionnelles, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service (CT3).	• Analyser la demande de l'assuré en prenant en compte les éléments pertinents de sa situation afin de préparer une réponse adaptée (CP5). • Évaluer le degré d'urgence de la situation afin de déterminer la procédure à mettre en œuvre afin de s'assurer que l'interlocuteur bénéficiera bien des droits auxquels il peut prétendre (CP6) • Élaborer une réponse cohérente avec la demande de l'assuré, incluant éventuellement des paragraphes de courrier-type, en s'assurant d'utiliser un style et un vocabulaire adapté à l'assuré afin de permettre l'appropriation par celui-ci des informations communiquées (CP7). • Déterminer, en cas d'utilisation de l'IA si la rédaction de la réponse fournie est pertinente et compréhensible pour l'assuré afin, si nécessaire, d'ajuster le fond, la forme et le ton du courriel ou du courrier pour permettre l'appropriation, par celui-ci, des informations communiquées (CP8). • Déterminer la pertinence à utiliser des courriers et courriels-types préétablis ou des parties de ceux-ci, pour répondre aux questions soulevées par l'assuré afin de concilier efficience et personnalisation de ses réponses (CP9). • Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des assurés, en les adressant aux services et personnes compétents pour le traitement de leur dossier retraite (CP10). • Déterminer les moyens à mobiliser pour contacter un assuré, afin de l'informer, lui réclamer des pièces justificatives ou l'orienter vers des interlocuteurs compétents (CT4).	• Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils et documents les plus pertinents proposés par l'organisation afin d'acquérir, traiter, produire et partager des informations fiables à son interlocuteur, en respectant les règles de sécurité informatique (CP11). • Mobiliser des techniques individuelles de mémorisation des connaissances afin de s'approprier les nouvelles réglementations et de les utiliser à bon escient (CP12). • Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition pour actualiser ses connaissances afin de fiabiliser les réponses transmises à l'assuré (CT5). • Identifier les situations professionnelles vécues ou les questions singulières nécessitant d'alerter et ou de questionner la hiérarchie, les référents métiers, les collègues, afin de contribuer à une meilleure appropriation collective de la réglementation et du fonctionnement des outils professionnels (CP13). • Identifier les personnes référentes à solliciter, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des dysfonctionnements pour permettre la mise en place de mesures correctives ou d'axes d'amélioration (CP14). • Déterminer les moments et modalités les plus favorables pour solliciter un échange auprès d'un référent technique ou un collègue, afin d'obtenir une réponse précise à une question spécifique (CP15). • Échanger, le cas échéant, avec le collectif de travail pour partager des connaissances réglementaires, techniques, processuelles à partir d'une situation vécue complexe (CP16). • Analyser, le cas échéant, dans le cadre d'une réflexion collective, une situation vécue, afin de co-construire des réponses pertinentes pour des situations similaires à l'avenir (CP17).

1. Les compétences à valider du BLOC OPTIONNEL visé

Bloc 4 Régularisation de carrière	Bloc 5 Traitement des droits retraite	Bloc 6 Conseil retraite
• Procéder à une analyse de la carrière afin d'identifier les périodes manquantes ou carrières incomplètes pour engager les demandes de pièces justificatives, en utilisant les outils et procédures dédiés (CP18). • Juger de la cohérence des pièces justificatives fournies avec les informations accessibles dans le dossier de l'assuré, afin de compléter les périodes manquantes dans la carrière (CP19). • Analyser la validité des pièces et informations fournies par l'assuré après avoir contrôlé leur conformité, afin de les intégrer dans le dossier de demande de mise à jour de carrière et ainsi fiabiliser le contenu (CP20). • Mobiliser avec efficience les différentes fonctionnalités des outils dédiés à la fiabilisation des dossiers de régularisation de carrière (CP21). • Déterminer dans l'échange (entretien téléphonique, en physique, courrier, courriel, etc.) les éléments d'information pertinents à tracer pour permettre le suivi des actions conduites concernant le dossier et garantir la continuité de son traitement et une information de l'assuré (CP22). • Identifier des éléments pouvant faire suspecter des fraudes éventuelles afin d'alerter les services compétents en utilisant les procédures et outils dédiés (CT6).	• Procéder à une analyse de la demande de droits afin d'identifier les éléments incomplets pour engager les demandes de pièces justificatives en utilisant les outils et procédures dédiés (CP23). • Contrôler la conformité et/ou la cohérence des pièces fournies par l'assuré, en utilisant les procédures et outils dédiés, afin de permettre la mise à jour de carrière ou le calcul fiable des droits (CT7) • Juger de la cohérence de l'ensemble des informations et des montants des droits calculés au moyen de l'outil de calcul automatique afin de s'assurer de la justesse des droits calculés avant mise en paiement et ainsi d'éviter les indus (CP24). • Identifie les éventuelles erreurs de calcul de droits afin de les rectifier et ainsi de garantir le versement d'une pension de retraite juste (CP25). • Mobiliser, le cas échéant, des recherches inter-régimes, afin de fiabiliser le calcul des droits de l'assuré (CP26).	• Analyser le dossier de l'assuré afin d'identifier les questions à poser à celui-ci lors de l'entretien à venir (CP27). • Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations sociales et familiales recueillies auprès de l'assuré dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou à distance afin de lui proposer un choix de solutions pertinentes en fonction de sa situation et ses besoins (CP28). • Repérer, au cours de l'entretien de conseil, les écarts éventuels entre la demande initiale exprimée par l'assuré et ses besoins personnels réels (CP29). • Évaluer la compréhension par l'assuré des explications communiquées au cours de l'échange, en tenant compte de leur niveau de connaissances du domaine de la retraite et de leurs réactions, afin d'ajuster ses propos en vue de permettre une réelle appropriation des informations données (CT8). • Détecter les manifestations verbales et/ou comportementales de l'assuré pour adapter sa posture relationnelle afin de maintenir un cadre relationnel permettant des échanges constructifs (CT9). • Aider la prise de décision de l'assuré en présentant les différentes alternatives qui s'offrent à lui et leurs conséquences en matière de retraite dans le cadre d'entretiens individuels, en face à face ou à distance afin que celui-ci puisse faire des choix éclairés (CP30).

2. Les conditions de réussite

- **Réaliser l'auto-positionnement d'activités et choisir le bloc optionnel visé**
  - ✓ S'assurer que les activités professionnelles quotidiennes et régulières du candidat sont en cohérence avec celles du référentiel d'activités du CQPi en fonction du bloc optionnel visé.
  - ✓ Identifier clairement les écarts afin de préparer l'entretien avec son manager.
- **Réaliser un entretien de positionnement avec son manager**
  - ✓ Identifier clairement les écarts entre l'activité professionnelle quotidienne et régulière du candidat et les attendus des différents blocs de compétences visés.
  - ✓ Définir un parcours formatif en fonction des besoins identifiés (formation, mises en situation professionnelle, tutorat, etc…) au regard du référentiel de compétences et des attendus.

2. Les conditions de réussite (suite)

- **Préparer bien en amont de l'épreuve les livrables d'évaluation à fournir [Bloc 1] + [Bloc 4 ou 5 ou 6 en fonction du bloc optionnel visé].**
  - ✓ Anticiper les temps de sélection des cas les plus représentatifs des compétences à valider et les temps de rédaction, relecture, transmission.
  - ✓ Anticiper les temps d'accès à la plateforme de dépôt de vos livrables (identifiant, mot de passe…).
- **Préparer les échanges avec le comité technique d'évaluation (CTE) (Bloc 3 notamment + autres blocs).**
  - ✓ Anticiper les temps de sélection des cas les plus représentatifs des compétences à valider et préparer ses notes de préparation à l'entretien.
  - ✓ S'exercer à l'explicitation de ses pratiques professionnelles, auprès de ses collègues ou référents (savoir expliquer ce qu'on sait faire, comment et pourquoi on fait et on agit de la sorte).

3. Les épreuves de certification des BLOCS COMMUNS et les attendus

Epreuves & Livrables		
Bloc 1 **Information retraite en entretien individuel**	**Bloc 2** **Information retraite par écrit**	**Bloc 3** **Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles**
1. Livrables : Présentation de 2 situations caractéristiques de son activité d'information retraite individuelle à l'oral d'un assuré. **+** Eléments de traçabilité (ImpEcran par exemple) des 2 situations présentées. 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)	1. Epreuves (60 min.) : Réponses écrites à 3 courriels ou courriers de clients **+** Préparation de l'entretien 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)	1. Pas de livrable. Identification libre de 2 situations : • 1 situation de recherche d'information réglementaire • 1 situation de résolution d'une difficulté d'utilisation des outils spécifiques de la retraite. **+** Préparation libre de l'entretien 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)

Bloc 1

Information retraite en entretien individuel

Bloc 1 : Information retraite en entretien individuel

Partie 1 : Livrable de 2 situations professionnelles caractéristiques de l'activité d'information retraite individuelle à l'oral auprès d'un assuré

+

Eléments de traçabilité sur les outils professionnels relatifs aux situations présentées.

Au travers de la présentation de ces 2 situations, il est attendu du candidat qu'il :

- mobilise une démarche effective d'évaluation de l'autonomie de l'assuré par un questionnement, des demandes de reformulation et de l'observation du comportement et des réactions de l'assuré,
- questionne l'assuré de manière complémentaire pour cerner précisément sa situation (question, déduction, croisement de données),

- conduise une démarche effective de repérage d'indices de fragilité ou de singularité par un questionnement, des demandes de reformulation et de l'observation du comportement de l'assuré,
- mobilise de manière effective une procédure pour faire face à la situation de fragilité détectée, pertinente du fait de sa cohérence avec les process institutionnels et la réglementation en vigueur et justifie ce choix,
- adapte l'offre d'accompagnement proposée au regard des indices de fragilités ou de singularité repérés,

...Bloc 1

... il est <u>attendu du candidat</u> qu'il :

- s'adapte de manière effective aux attentes des assurés et aux contraintes liées aux modalités de l'échange,
- s'adapte de manière pertinente, en précisant les objectifs de l'entretien, en fixant si besoin un autre entretien, en orientant l'assuré vers un autre interlocuteur ou vers un site internet.

- apporte une présentation réglementaire orale à l'assuré, intelligible pour ce dernier, en structurant son propos de manière logique, en excluant les termes techniques et en expliquant les sigles,
- soit réceptif aux propos et remarques des interlocuteurs en répondant de manière systématique aux remarques et questions spécifiques de l'assuré,
- utilise une argumentation pertinente en mobilisant un discours fondé sur des éléments factuels de la situation de l'assuré, en présentant les avantages de l'accompagnement proposé et en comparant les différents services proposés,

- identifie de manière pertinente les demandes ne relevant pas de son périmètre ou de ses habilitations, en identifiant les questions non-traitables,
- oriente l'assuré de manière fiable vers l'interlocuteur ou le service compétent au regard des questions spécifiques identifiées et des compétences de l'interlocuteur ou service ciblé,

- sélectionne de manière pertinente les informations retenues dans la synthèse écrite de l'entretien, au regard de leur utilité pour comprendre la situation de l'assuré,
- rédige une synthèse de l'entretien conforme vis-à-vis des normes rédactionnelles prescrites (sigles et abréviations autorisées, longueur, termes exclus).

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

...Bloc 1

Bloc 1 : Information retraite en entretien individuel

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (15')

En amont de l'entretien, il sera pertinent de préparer :

- le contexte de ces deux situations (caractéristiques de l'assuré, durée globale de l'entretien en face à face ou à distance [appel sortant ou entrant], les orientations proposées à l'assuré, les suites données à cet entretien), une justification du choix de ces situations comme support de l'évaluation,
- et une analyse critique de la conduite de ces deux entretiens.

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il réponde aux questions du jury portant :

- sur la conduite des deux entretiens d'informations,
- sur l'analyse critique produite par le candidat,
- sur la justesse de la traçabilité des éléments traités lors de l'entretien,
- sur les éventuelles recommandations et orientations adressées à l'assuré.

Bloc 2

Information retraite par écrit

Bloc 2 : Information retraite par écrit

Partie 1 : Réponse écrite à 3 courriels ou courriers de clients
+
Préparation de l'entretien avec le CTE (60')

Au travers les réponses écrites ET l'entretien oral, il est attendu du candidat qu'il :

- réalise de manière effective et cohérente un contrôle de cohérence entre les différentes informations mentionnées dans la demande formulée par écrit (identification de toutes les incohérences et incomplétudes au regard de la situation décrite de l'assuré et de la réglementation),
- conduise une analyse juste de la complexité de la demande écrite (cas particulier, situation exceptionnelle nécessitant une réponse ajustée sur le fond) et puisse expliciter les indices identifiés,
- formule d'éventuelles demandes de précision, au regard de l'analyse de la demande de l'assuré,
- apporte une réponse pertinente à l'assuré au regard de sa demande et ajustée à la situation et/ou au contexte (vocabulaire mobilisé, complexité des formulations, structuration des propos),
- apporte des réponses réglementaires intelligibles en explicitant si besoin les termes techniques et les dispositifs complexes,
- apporte des réponses réglementaires pertinentes par leur justesse et leur conformité à la réglementation en vigueur,
- rédige des réponses conformes aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation avec une structuration conforme de la réponse (salutation, introduction, réponse, conclusion) et l'absence de plus de dix fautes d'orthographe ou de syntaxe pour l'ensemble des réponses,

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

...Bloc 2

... il est attendu du candidat qu'il :

En cas d'utilisation de l'IA :

- effectue un contrôle pertinent sur la réponse de fond formulée par l'IA (validation ou non de la réponse proposée par l'IA, modifications éventuelles portées sur cette réponse),
- ajuste son niveau de langage (vulgarisation) et le ton du courrier ou courriel proposé par l'IA au niveau de langage adapté pour l'assuré et la situation émotionnelle qu'il traverse,

Egalement :

- repère une situation d'urgence éventuelle en identifiant les indices dans le courrier ou le courriel,
- applique le cas échéant une procédure pertinente pour faire face à la situation d'urgence détectée,

- propose si besoin, une orientation pertinente vers des partenaires pour faciliter les démarches de l'assuré, au regard de sa question réglementaire et de sa situation,
- apporte une information précise à l'assuré en lui permettant une saisine effective et rapide des partenaires selon les process en place,

- ajuste les modes de saisine de l'assuré en fonction des éléments connus de sa situation et de la complexité de la demande dans le respect des process internes.

...Bloc 2

Bloc 2 : Information retraite par écrit

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (15')

En amont de l'entretien, durant l'épreuve de 60', il sera pertinent de préparer de manière libre, une aide à l'entretien :

- précisant les démarches réalisées pour répondre aux courriels ou courriers, les indices repérés, les contrôles effectués, les choix opérés, les obstacles rencontrés, les erreurs rectifiées, les ressources mobilisées.

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il réponde aux questions du jury portant :

- sur les réponses apportées aux courriers ou courriels (dont il a pris connaissance en amont),
- sur l'utilisation des courriers-types ou de l'IA et justifie ses réponses.

Bloc 3

Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles

Bloc 3 : Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles

Partie 1 : Identification **libre** de 2 situations :

- 1 situation de recherche d'information réglementaire
- 1 situation de résolution d'une difficulté d'utilisation des outils spécifiques de la retraite.

+

Préparation **libre** de l'entretien

Au travers l'identification et la préparation de ces 2 situations distinctes, il est attendu du candidat qu'il :

- démontre qu'il actualise de manière effective et régulière ses connaissances réglementaires,
- mobilise des démarches pertinentes pour fiabiliser ses connaissances réglementaires (fréquence, fiabilité des sources mobilisées, modes d'appropriation),
- mobilise des sources de qualité du fait de leur sécurité et de leur mise à jour permanente,
- utilise de manière effective les outils de référence (base règlementaire interne, bases de connaissances ...),
- énumère les techniques de mémorisation qu'il utilise,
- énumère les différentes bases de données mises à sa disposition,
- choisisse de manière pertinente l'outil utilisé en fonction de la question réglementaire à traiter en explicitant les caractéristiques singulières de cette source,

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

...Bloc 3

... il est <u>attendu du candidat</u> qu'il :

- choisisse de manière pertinente les modalités d'utilisation des outils de recherche (mots clés adaptés, requêtes conformes),
- arbitre de manière pertinente entre les réponses obtenues de sources différentes par l'explicitation des raisons des choix opérés,
- identifie de manière pertinente la singularité de la situation professionnelle rencontrée du point de vue réglementaire ou de fonctionnement des outils professionnels,
- apprécie de manière pertinente le caractère inédit de la situation en impliquant une alerte ou un questionnement de sa hiérarchie, en explicitant plusieurs indices de son caractère inédit,

Egalement :

- identifie de manière pertinente les dysfonctionnements (différence opérée entre un incident récurrent et un bug ponctuel, prise en compte de remontées multiples de difficultés rencontrées par les assurés, échanges avec des collègues sur l'incident),
- choisisse de manière pertinente l'interlocuteur à informer de l'incident (mobilisation des collègues compétents en fonction de la nature du dysfonctionnement, utilisation des procédures d'alerte prescrites et adaptées à l'incident),
- mobilise une modalité de sollicitation conforme au regard des procédures prescrites par l'organisation,
- identifie de manière pertinente les contraintes des différents interlocuteurs (analyse des planning, connaissance des charges de travail ponctuelles, des pointes d'activité et utilisation des modes privilégiées de contact avec chaque interlocuteur),
- prenne en compte de manière pertinente ces éléments de contraintes eu égard aux éventuelles situations urgentes nécessitant une prise en charge particulière,
- sollicite de manière légitime ses différents interlocuteurs au regard de la nature de sa question spécifique (degré d'urgence, enjeux pour l'assuré, singularité du cas...),

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

...Bloc 3

Egalement qu'il :

- partage de manière effective des connaissances en collectif en formulant des hypothèses de compréhension et de résolution et en dialoguant de manière argumentée,
- partage de l'information fiable avec le collectif au regard de sa conformité technique ou réglementaire,
- partage de l'information claire au regard de sa structuration, de sa complétude et de la fiabilité de son origine (outils de vérification dédiés),

- conduise des démarches pertinentes d'analyse d'une situation vécue (identification des obstacles rencontrés, identification des causes d'un dossier traité en erreur),
- partage de manière effective une situation vécue en collectif en structurant sa narration, en formulant des hypothèses et des arguments,
- propose des solutions pertinentes pour traiter de questions similaires à l'avenir par leur conformité technique et réglementaire et leur faisabilité.

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (15')

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il :

- présente les 2 situations identifiées et préparées en amont,
- réponde aux questions du jury portant sur les démarches entreprises et les outils et ressources mobilisées pour répondre à ces deux situations.

4. Les épreuves de certification du BLOC OPTIONNEL visé au choix et les attendus

Epreuves & Livrables		
Bloc 4 **Régularisation de carrière**	**Bloc 5** **Traitement des droits retraite**	**Bloc 6** **Conseil retraite**
1. Livrables : Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de régularisation de carrière. 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (30 min.)	1. Livrables : Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de traitement de droits retraite. 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (30 min.)	1. Livrables : Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de conseil retraite auprès de deux assurés différents. 2. Entretien d'explicitation avec le CTE (30 min.)

ou

ou

⚠ Prérequis des blocs optionnels : 3 mois, *a minima*, d'expérience professionnelle dans les activités du bloc visé

Bloc 4

Régularisation de carrière

Bloc 4 : Régularisation de carrière

Partie 1 : Livrable de 2 dossiers de régularisation de carrière présentant pour chaque dossier, les modalités d'analyse de la carrière, des pièces validées et intégrées en précisant les droits afférents, les pièces complémentaires réclamées à l'assuré pour compléter son dossier et les démarches de fiabilisation entreprises.

Au travers de la rédaction de ces 2 dossiers, il est attendu du candidat qu'il :

- analyse de manière complète la carrière d'un assuré, dans son dossier de régularisation de carrière,
- analyse de manière pertinente la carrière d'un assuré pour repérer périodes manquantes ou incohérentes,
- demande de manière cohérente des pièces nécessaires à l'assuré au regard de l'analyse précédente,
- porte un jugement de cohérence pertinent entre les pièces justificatives et les informations déjà présentes dans la carrière (date, nature, identité indiquée…),
- décide de manière cohérente de la validation ou de l'invalidation d'une période de carrière d'un assuré en fonction des pièces fournies, conformément aux procédures prescrites par l'organisation,
- détecte de manière pertinente les incohérences et anomalies des pièces analysées par la justification de ces écarts
- détecte de manière complète les incohérences et anomalies des pièces analysées
- conserve de manière pertinente les pièces et informations dans le dossier, au regard des procédures de fiabilisation prescrites par l'organisation,

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

...Bloc 4

... il est attendu du candidat qu'il :

- utilise de manière efficiente les outils dédiés à la fiabilisation des dossiers de régularisation de carrière au regard de l'optimisation du traitement et de sa rapidité,
- conserve de manière pertinente les informations à l'issue de l'échange avec l'assuré au regard de leur capacité à permettre le suivi du dossier,
- formalise de manière claire les actions et informations tracées (vocabulaire adapté, précision des termes techniques, conformité aux règles prescrites par l'organisation),

Egalement qu'il :

- détecte de manière pertinente des anomalies ou des éléments inhabituels pouvant évoquer un risque de fraude à partir de la formalisation d'indices,
- conduise une analyse factuelle de la situation suspecte pour orienter le dossier vers le service compétent selon les procédures et outils dédiés.

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (30')

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il :

- présente la raison du choix des dossiers fournis et ses différentes démarches entreprises ainsi que l'évolution de ces dossiers au moment de l'entretien.
- réponde aux questions du jury concernant les actions de régularisation de carrière.

Bloc 5

Traitement des droits retraite

Bloc 5 : Traitement des droits retraite

Partie 1 : Livrable de 2 dossiers de traitement de droits retraite présentant pour chaque dossier, les modalités d'analyse de la demande de droits, de la conformité et de la cohérence des informations avant de calculer les droits et précisant comment il identifie d'éventuelles erreurs de calcul.

Au travers de la rédaction de ces 2 dossiers, il est attendu du candidat qu'il :

- repère de manière pertinente les éléments manquants pour compléter la demande de droit (justificatifs, périodes, événements…),
- formule de manière claire ses demandes de pièces complémentaires à l'assuré,
- formule de manière conforme ses demandes de pièces complémentaires à l'assuré au regard des procédures prescrites par l'organisation (canaux utilisés, degré d'urgence, date d'effet proche),
- vérifie de manière pertinente l'authenticité, la conformité et la cohérence des justificatifs transmis aux regard des exigences réglementaires et des procédures prescrites par l'organisation,
- identifie de manière pertinente les incohérences ou anomalies (dates, nature de l'activité, employeurs, montants…) par une explicitation des causes de celles-ci,
- vérifie de manière conforme la cohérence globale des données, paramètres et résultats produits par l'outil de calcul automatique par une démarche d'analyse explicite,
- identifie de manière pertinente les incohérences ou anomalies (écarts de périodes, paramètres manquants, montants inattendus) des montants calculés,
- conduise des contrôles de cohérence conformes vis-à-vis des procédures prescrites par l'organisation,

CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

…Bloc 5

… il est attendu du candidat qu'il :

- détecte de manière pertinente des erreurs par l'explicitation des causes de celles-ci (règle, donnée manquante, saisie erronée, anomalie de carrière…) et des propositions de rectification adaptées,
- propose des corrections conformes vis-à-vis de la règlementation et des procédures prescrites par l'organisation,
- propose des corrections conformes au regard du nouveau montant calculé.

Egalement qu'il :

- identifie de manière pertinente les besoins de recherche inter régimes (trou de carrière, périodes militaires, activité hors régime…),
- mobilise de manière juste les sources d'informations au regard des besoins détectés et de la capacité à expliciter les caractéristiques de celles-ci,
- utilise les outils et canaux dédiés conformes au regard des procédures prescrites par l'organisation,
- intègre de manière pertinente les informations obtenues dans le calcul au regard de la justesse du droit calculé.

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (30')

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il :

- présente la raison du choix des dossiers fournis et ses démarches de traitement des droits.
- réponde aux questions du jury concernant ses actions sur les dossiers et leurs éventuelles évolutions au moment de l'entretien.

Bloc 6
Conseil retraite

Bloc 6 : Conseil retraite

Partie 1 : Livrable de 2 deux situations professionnelles de conseil auprès de deux assurés différents, en formalisant une synthèse pour chacune de ces deux situations, décrivant les caractéristiques des assurés. Il explicite le diagnostic porté sur ces situations retraite, les postures relationnelles développées lors de ces entretiens en réaction aux émotions des assurés et indique les solutions retenues et les orientations proposées.

Au travers de la rédaction de ces 2 dossiers, il est attendu du candidat qu'il :

- conduise de manière effective un contrôle de cohérence entre les informations mentionnées (note, surlignage, traces diverses) et le motif annoncé du rendez-vous,
- conduise un contrôle de manière pertinente (identification de toutes les incohérences et incomplétudes au regard de la situation de l'assuré et de la réglementation),
- prépare des questions pertinentes à adresser à l'assuré (toutes les questions utiles sont préparées au regard de sa situation et de la réglementation, aucun questionnement inutile prévu),

- questionne de manière effective l'assuré (demande de précision, reformulation des réponses de l'assuré, élargissement éventuel du champ de questionnement),
- parvienne à valider avec l'assuré un diagnostic retraite pertinent prenant en compte l'ensemble du dossier de l'assuré, la réglementation et sa situation personnelle,

...Bloc 6

... il est attendu du candidat qu'il :

- repère de manière pertinente les écarts entre la demande initiale et le besoin effectif de l'assuré (validation par l'assuré du besoin effectif),
- formule de manière effective auprès de l'assuré les écarts perçus entre la demande et les besoins identifiés (questionnement, reformulation, invitation de l'assuré à formuler d'autres questions),
- conduise de manière effective une démarche d'évaluation marquée par des questionnements, des invitations à la reformulation par l'assuré, et la prise en compte des réactions non-verbales,
- conduise de manière pertinente une évaluation de la compréhension de l'assuré repérée par l'évolution au cours de l'entretien du niveau de langage, des modes de présentation des informations du conseiller et l'évolution des réactions de l'assuré,

- adopte au cours de l'entretien des postures relationnelles de manière pertinente au regard des réactions émotionnelles de l'assuré (observation des postures corporelles de l'assuré, écoute attentive de ses propos, modification effective de ses postures en fonction des perceptions du conseiller),
- adopte au cours de l'entretien des postures relationnelles de manière cohérente au regard des réactions émotionnelles des clients par un maintien d'échanges constructifs tout au long de l'entretien.

...Bloc 6

Egalement qu'il :

- présente de manière effective les conséquences en matière de retraite des différentes solutions proposées,
- apporte de manière pertinente des réponses réglementaires aux besoins identifiés des assurés (justesse de la réponse, adaptation réelle aux besoins de l'assuré),
- communique des informations claires à l'assuré (sigles explicités, termes techniques évités, langage adapté à l'interlocuteur, organisation logique des propos),
- en cas de besoin, oriente de manière pertinente vers des services ou organismes compétents en fonction de la situation de l'assuré (utilité de l'orientation, justesse de l'adressage).

Partie 2 : Entretien d'explicitation avec le CTE (30')

Pendant l'entretien, il est attendu du candidat qu'il :

- présente succinctement les principales caractéristiques des deux situations choisies.
- propose une analyse critique de sa conduite
- répond aux questions du jury.

5. La préparation des livrables d'évaluation

Sur les **BLOCS** de compétences **COMMUNS** :

- **le BLOC 1** exige un livrable d'évaluation à fournir 3 semaines avant l'épreuve au format PDF.
- **le BLOC 3** exige une préparation personnelle à ne pas livrer en amont des épreuves.

Sur les **BLOCS** de compétences **OPTIONNELS** :

- **le BLOC 4, 5** ou **6** exige un livrable d'évaluation à fournir 3 semaines avant l'épreuve au format PDF.

➢ **Choix des situations**

Le candidat doit **anticiper** sa recherche de cas, situations ou dossiers le plus en amont possible des dates de session.

Le candidat dispose d'un **choix libre** dans la sélection de tous les cas, situations ou dossiers qu'il souhaite présenter aux épreuves d'évaluation du CQPI Conseiller en gestion de la retraite.

Le candidat devra choisir des cas, situation ou dossiers **suffisamment riches lui permettant de démontrer les attendus des blocs**. Il est à éviter par exemple, des cas, situations ou dossiers où les compétences et attendus ne peuvent pas être démontrés et/ou expliqués.

Le candidat doit disposer de **tous les outils et bases** de données habituellement utilisés dans le cadre de son activité que ce soit pour les épreuves le jour de l'évaluation ou en amont durant son temps de préparation et/ou rédaction.

5. La préparation des livrables d'évaluation (suite)

Modèle à télécharger sur : Cfem.Formapulse

Dépôt du livrable : 3 semaines avant la date des épreuves

Dépôt sur : DigiformaCertif pour chaque bloc visé

➢ **Conseils de préparation et rédaction des livrables**

- Prévoir le temps de la rédaction du livrable et des documents associés ou impression écran…
- Utiliser le modèle mis à disposition.
- Prévoir une relecture du livrable par un tiers (correction orthographe, syntaxe…)
- Enregistrer le livrable au format PDF.

➢ **Modalités de transfert du livrable**

Les livrables sont à déposer sur la plateforme DigiformaCertif pour laquelle le candidat aura reçu un lien de connexion en amont, au moment de l'inscription à une session d'évaluation.

➢ **Pour toute information ou incident, contactez :**

certification@agirc-arrco.fr

6. Le déroulement des épreuves

Dépôt livrable :

3 semaines avant la session d'évaluation

Epreuves du BLOC 1 – Information retraite en entretien individuel :

Temps 1 : **Rédaction et fourniture** de 2 situations professionnelles caractéristiques de son activité d'information retraite individuelle à l'oral auprès d'un assuré.

+

Rassembler et fournir les éléments de traçabilité des deux situations présentées au jury, sur les outils professionnels.

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

15'

Le candidat explicite durant 5 minutes le contexte de ces deux situations (caractéristiques de l'assuré, durée globale de l'entretien en face à face ou à distance [appel sortant ou entrant], les orientations proposées à l'assuré, les suites données à cet entretien), une justification du choix de ces situations comme support de l'évaluation, et une analyse critique de la conduite de ces deux entretiens.

Le CTE dispose de 10 minutes pour échanger avec le candidat afin de compléter sa compréhension de la situation réelle présentée et son identification des compétences mobilisées par le celui-ci.

6. Le déroulement des épreuves (suite)

Epreuve sous surveillance en amont de la session d'évaluation

60'

Epreuves du BLOC 2 – Information retraite par écrit

Temps 1 : **Réponses écrites à 3 courriels ou courriers de clients** avec accès à tous les outils, bases et documents professionnels habituels.

Préparation de l'échange avec le CTE.

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

Le candidat dispose de 5 minutes pour préciser les démarches réalisées pour répondre aux courriels, les choix opérés, les obstacles rencontrés, les erreurs rectifiées, les ressources mobilisées.

15'

Le CTE dispose ensuite de 10 minutes pour échanger avec le candidat sur les réponses apportées aux courriers ou courriels ainsi que sur l'utilisation des courriers-types ou de l'IA et comprendre la justification des réponses apportées par le candidat.

6. Le déroulement des épreuves (suite)

Pas de livrable
Préparation libre en amont

Epreuves du BLOC 3 – Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles

Temps 1 : **Identification libre de 2 situations :**

- 1 situation de recherche d'information réglementaire
- 1 situation de résolution d'une difficulté d'utilisation des outils spécifiques de la retraite.

+

Préparation libre de l'entretien

15'

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

Le candidat dispose de 5 minutes pour présenter les situations identifiées, les démarches réalisées pour résoudre les questions réglementaires ou des obstacles dans l'utilisation des outils spécifiques de la retraite, les choix opérés, les obstacles rencontrés, les ressources mobilisées.

Le CTE dispose de 10 minutes pour échanger avec le candidat sur les démarches entreprises et les outils et ressources mobilisés pour répondre à ces deux situations.

6. Le déroulement des épreuves (suite)

Dépôt livrable :

3 semaines avant la session d'évaluation

Epreuves du BLOC 4 – Régularisation de carrière :

Temps 1 : **Préparation et fourniture** de 2 dossiers de régularisation de carrière.

+

Rédaction et fourniture d'un dossier présentant les modalités d'analyse de la carrière, des pièces validées et intégrées en précisant les droits afférents, les pièces complémentaires réclamées à l'assuré pour compléter son dossier et les démarches de fiabilisation entreprises.

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

30'

Le candidat explicite durant 5-10 minutes la raison du choix des dossiers fournis et ses différentes démarches entreprises ainsi que l'évolution de ces dossiers au moment de l'entretien.

Le CTE dispose de 20-25 minutes pour échanger avec le candidat sur les actions de régularisation de carrière et de détection éventuelle de fraudes.

6. Le déroulement des épreuves (suite)

Dépôt livrable :

3 semaines avant la session d'évaluation

Epreuves du BLOC 5 – Traitement des droits retraite :

Temps 1 : **Préparation et fourniture** de 2 dossiers de traitement des droits retraite.

+

Rédaction et fourniture d'un dossier présentant ses modalités d'analyse de la demande de droits, de la conformité et de la cohérence des informations avant de calculer les droits et précisant comment il identifie d'éventuels erreurs de calcul, à partir des deux dossiers fournis.

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

30'

Le candidat explicite durant 5-10 minutes la raison du choix des dossiers fournis et ses démarches de traitement des droits.

Le CTE dispose de 20-25 minutes pour échanger avec le candidat sur ses actions sur les dossiers et leurs éventuelles évolutions au moment de l'entretien.

6. Le déroulement des épreuves (suite)

Dépôt livrable :

3 semaines avant la session d'évaluation

Epreuves du BLOC 6 – Traitement des droits retraite :

Temps 1 : **Rédaction et fourniture** de 2 dossiers de pratique professionnelle sur deux situations professionnelles de conseil auprès de deux assurés différents. Il formalise une synthèse pour chacune de ces deux situations et décrit les caractéristiques des assurés.
Il explicite le diagnostic porté sur ces situations retraite, les postures relationnelles développées lors de ces entretiens en réaction aux émotions des assurés et indique les solutions retenues et les orientations proposées.

Temps 2 : **Echange avec le CTE** :

30'

Le candidat présente durant 5-10 minutes succinctement les principales caractéristiques des deux situations choisies et propose une analyse critique de sa conduite d'entretien.

Le CTE dispose de 20-25 minutes pour échanger avec le candidat sur ses actions sur les dossiers présentés, les différentes phases de l'entretien et sa posture relationnelle.

7. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves

DISTANCIEL EXCLUSIVEMENT

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, bases et documents professionnels avec lesquels le candidat travaille habituellement

PRE-REQUIS TECHNIQUES

- Disposer d'un PC avec caméra et son
- Disposer d'un accès internet fiable et des différents mots de passe et accès nécessaires aux outils professionnels habituels

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- Présentation d'une pièce d'identité au démarrage des épreuves surveillées et sessions d'évaluation
- Obligation de laisser sa caméra ouverte durant toutes les épreuves sous surveillance du coordinateur, ainsi que pour la phase de restitution des résultats.

ACCOMPAGNEMENT DES CANDIDATS

Le coordinateur est l'interlocuteur privilégié du candidat :

- Le coordinateur du Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique est joignable à tout moment par mail.
- Le candidat peut lui signaler toute difficulté rencontrée en amont ou au cours des épreuves concernant les incidents techniques notamment.

8. La communication des résultats

Jour J

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 (CQPi 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.

L'ensemble des éléments est consigné dans le PV d'évaluation signé par les membres du CTE.

Cette restitution exhaustive par le CTE ne peut s'effectuer que directement auprès du candidat (caméra ouverte). A défaut, elle sera réalisée par le coordinateur à une date ultérieure.

8. La communication des résultats

4 JP par an

Dans les 3 mois maximum suivant les épreuves,

- **Le jury paritaire (JP)** 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.

- **La présidence de la CPNEF** signe les parchemins des CQPI et des blocs de compétences validés.

  Le candidat reçoit un mail après la date du JP lui présentant le résultat des évaluations et les préconisations en cas d'échec afin de pouvoir se représenter dans les meilleures conditions.

  Le candidat pourra également télécharger le parchemin du CQPi ou les certificats de blocs acquis via le lien DigiformaCertif qu'il recevra.

Pour en savoir plus …

L'ensemble de la documentation relative aux CQP et CQPi est à disposition sur le site :
Cfem.Formapulse (https://etineraire.formapulse.fr onglet Certification)

- Les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation
- La grille des critères et indicateurs d'évaluation
- L'information sur les épreuves
- La documentation sur la démarche de VAE
- Les notices d'accès aux outils (DigiformaCertif, Bluefiles, video sur outil d'épreuve des mails…)
- Le règlement spécifique de certification du CQPi
- Le règlement général des certifications de la Branche de retraite complémentaire et prévoyance

Contact du pôle Certification du CFIP : certification@agirc-arrco.fr

Merci de votre attention

CFIP
Centre de formation
& d'ingénierie pédagogique