



# CQP Conseiller Entreprise

## Présentation des épreuves de certification

Octobre 2024

# Sommaire

1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP CE
2. Les conditions de réussite
3. Les épreuves de certification
4. La préparation des supports d'évaluation
5. La transmission du support d'évaluation via **transfertpro**
6. Le déroulement des épreuves
7. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves
8. La communication des résultats

*Pour en savoir plus ...*

# 1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP



Bloc 1 : Accompagner le client par téléphone à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leur modification	Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données	Bloc 3 : Garantir la traçabilité des actions
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations (CP1).</li><li>• Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives (CP2).</li><li>• Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles (CP3).</li><li>• Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif (CP4).</li><li>• Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés (CT1).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter (CP5).</li><li>• Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée (CP6)</li><li>• Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires (CP7).</li><li>• Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires (CP8).</li><li>• Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives (CT2)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé (CP9).</li><li>• Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN (CP10).</li><li>• Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation (CT3).</li></ul>

## 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 le support d'évaluation (enregistrement d'un échange téléphonique avec un client) bien en amont de l'épreuve

- ✓ Anticiper le temps de travail nécessaire à la réalisation de ce support.
- ✓ S'appropriier les consignes d'élaboration de cet enregistrement.

### 3. 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, conseils et prises de décisions effectués lors de l'échange avec le client et lors de l'étude de cas (exploitation d'une DSN).
- ✓ 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.

### 3. Les épreuves de certification



Epreuves		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enregistrement en situation de travail d'un échange avec un client (30 min. maximum)</li> <li>2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse d'une DSN (30 min.)</li> <li>2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisie dans CFIAB des éléments d'analyse effectués de la situation du client traitée au cours de l'épreuve 2 et rédaction d'un mail de synthèse au client (30 min.)</li> <li>2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)</li> </ol>
<b>Bloc 1 : Accompagner le client par téléphone à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leur modification</b>	<b>Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données</b>	<b>Bloc 3 : Garantir la traçabilité des actions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations (CP1).</li> <li>• Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives (CP2).</li> <li>• Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles (CP3).</li> <li>• Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif (CP4).</li> <li>• Rendre compréhensible les réglementations, normes, règles de fonctionnement et procédures, afin que les clients comprennent leurs impacts sur le calcul des cotisations et la justesse des droits des salariés (CT1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter (CP5).</li> <li>• Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée (CP6)</li> <li>• Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires (CP7).</li> <li>• Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires (CP8).</li> <li>• Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives (CT2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé (CP9).</li> <li>• Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN (CP10).</li> <li>• Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation (CT3).</li> </ul>

### Bloc 1 : Accompagnement du client par téléphone

#### Partie 1 : Livrable d'un enregistrement en situation de travail d'un échange avec un client (30' maximum)

Il est attendu du candidat qu'il :

- Enregistre un échange téléphonique avec un client, traitant d'un écart de cotisations.
- Accompagne son interlocuteur dans la signification des écarts et la résolution de ceux-ci en proposant un protocole de traitement des écarts.
- Accompagne son interlocuteur dans l'appropriation des outils digitaux et DSN Fiab, et apporte des arguments riches et variés à leur usage.
- Préviennent le client des impacts d'une éventuelle absence de correction.

et notamment qu'il :

- Évalue le niveau de connaissance du client par une démarche de questionnement.
- Adapte ses réponses au niveau de connaissances techniques du client
- Évalue le comportement du client et fasse évoluer son discours et sa posture pour assurer une évolution favorable de l'échange.
- Adapte ses réponses au style et niveau de langage de l'interlocuteur
- S'assure de la compréhension du client lors des différentes explications par l'observation de ses questions et son langage verbal et non verbal.
- Apporte des informations justes et actualisées au client

*/!\ Attention, le choix de l'interlocution est important, le contenu de l'échange téléphonique doit permettre au CTE l'évaluation des compétences du bloc 1*

### Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données

#### Partie 1 : Analyse d'une DSN (30') et préparation des hypothèses

Il est attendu du candidat qu'il :

- Identifie les écarts d'une DSN et leur origine au regard de la réglementation AA.
- Présente une démarche de recherche d'informations exhaustive, cohérente et efficiente sur l'écart identifié en utilisant les différents écrans et outils nécessaires.

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

Il est attendu du candidat qu'il :

- Explique sa démarche d'analyse, les écrans BRC utilisés ou non, ainsi que les causes de l'écart constaté.
- Explicite la stratégie de recherche utilisée.
- Présente les informations essentielles à transmettre au client.
- Développe les arguments à transmettre au client.
- Présente les impacts en l'absence de régularisation.
- Présente les incohérences constatées lors de son analyse entre les conditions d'adhésion et la vie de l'entreprise
- Présente et justifie les interlocuteurs ou services vers qui il s'orienterait ou orienterait le client
- Cite les différentes bases existantes et leurs caractéristiques

### Bloc 3 : Garantir la traçabilité des actions

**Partie 1** : Complétude d'une fiche CFIAB et rédaction d'un mail de synthèse à l'attention du client (30')

Il est attendu du candidat qu'il :

Fiche CFIAB :

- Complète la fiche CFIAB par une sélection cohérente des informations essentielles dans les menus déroulants
- Complète les zones libre-service avec justesse

Mail :

- Rédige un mail de synthèse à l'attention du client lisible, intelligible, conforme aux normes syntaxiques et orthographiques
- Préconise au client les rectifications nécessaires à apporter visant à la résolution du dossier.

## 4. La préparation des supports d'évaluation



**Enregistrement d'un échange téléphonique avec un client pour l'épreuve de validation du bloc 1.**

**Aucune préparation de support nécessaire pour les épreuves de validation des blocs 2 et 3.**



**Enregistrement  
à adresser au centre de  
certification**

**3 semaines avant la  
date des épreuves**

**Via un outils sécurisé à :**

**[certification@  
agirc-arrco.fr](mailto:certification@agirc-arrco.fr)**

**ou bien**

**Via l'outil **transfertpro**  
(voir notice p. 8)**

**CONSIGNES DE PREPARATION DE L'ENREGISTREMENT DE L'ENTRETIEN AVEC LE CLIENT :**

**Temps 1 : Choix de l'enregistrement (datant de moins d'un an)**

Le candidat enregistre un échange téléphonique qu'il conduit avec le client afin d'accompagner celui-ci dans la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leur modification. Cet appel peut être engagé dans le cadre d'une campagne de relance CFIAB, d'un courrier ou courriel entrant, d'une tâche corbeille...etc

Le candidat peut enregistrer plusieurs échanges téléphoniques et ensuite choisir celui qu'il adressera au centre de certification (celui-ci devra avoir eu lieu dans l'année précédant la date du passage devant le CTE.)

Le conseiller devra choisir une situation suffisamment riche lui permettant de démontrer qu'il est capable de :

- **S'adapter** au niveau de compréhension et de connaissance réglementaire de son client,
- **Développer** des arguments pertinents et riches pour promouvoir auprès de celui-ci l'outil DSN,
- **Expliciter** clairement et de manière fiable les informations réglementaires liées à la situation choisie,
- **Emporter l'adhésion** du client à la modification à réaliser.

Il est à éviter des situations dans lesquelles le client maîtrise parfaitement la réglementation et l'outil et dans lesquelles le/les écarts sont uniquement dus à une erreur de saisie.

## 4. La préparation des supports d'évaluation (suite)



### Temps 2 : Modalités d'enregistrement

L'**OUTIL** d'enregistrement dépend de chaque GPS. Vous devez vous rapprocher de votre manager et/ou du service RH, afin de mettre en place les conditions matérielles d'enregistrement.

Au moment de l'échange le conseiller doit au préalable **informer le client** pour recueillir son **accord** à l'enregistrement de l'appel, des conditions d'utilisation de celui-ci ainsi que de la durée de conservation de l'enregistrement conformément aux obligations légales. **Cet accord n'est pas nécessairement inclus dans l'enregistrement mais doit obligatoirement être obtenu en amont pour pouvoir procéder à l'enregistrement et en faire usage.**

Conditions d'utilisation : « *Cet enregistrement est nécessaire dans le cadre d'épreuves pour l'obtention d'une certification professionnelle en tant que Conseiller Entreprise. Avec votre accord, l'enregistrement sera envoyé par mail au centre de certification de la branche. Un membre du Jury d'évaluation l'écouterá pour analyse des réponses que je vous aurai communiquées et de la qualité de l'échange.* »

Durée de conservation de l'enregistrement : « *Conformément aux obligations légales, dès lors que le Jury de certification aura statué sur la validation ou non des compétences et le délai de recours passé (2 mois), l'enregistrement sera détruit par le centre de certification.* »

Conditions matérielles d'enregistrement : Le candidat doit disposer de tous les outils et bases de données habituellement utilisés dans le cadre de leur travail. Il doit veiller à disposer d'un cadre silencieux pour éviter les parasitages lors de l'enregistrement.

### Temps 3 : Préparation de l'échange avec le CTE

Le candidat dispose de 5 minutes pour expliciter les raisons du choix de cet enregistrement, la pertinence des informations communiquées et l'analyse de la posture mobilisée. Cette analyse critique portera sur la dimension relationnelle et l'adaptation au client dans le cadre de cet échange.

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.

**Il est donc INDISPENSABLE de préparer cet échange avec le CTE en amont des épreuves.**

# 5. La transmission du support d'évaluation via l'outil transfertpro (option conseillée)



**NOTICE**

**transfertpro**

**CQP CE**

**BLOC 1**

**TRANSFERT DE L'ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTION CLIENT AU CENTRE DE CERTIFICATION**

**30 MIN MAX**

**Enregistrement de l'interlocution client**

L'outil d'enregistrement est propre à chacun des GPS  
Le fichier au format MP3 ne doit pas dépasser 30 minutes

**Transfert du fichier d'enregistrement**

Le Centre de certification vous propose une solution simple et sécurisée pour nous transmettre **directement** votre enregistrement de l'interlocution client

**TransfertPro, Comment ça marche ?**

- Un dossier est créé dans cet outil par le Centre de certification pour chaque candidat qui reçoit alors :
  - Un message de TransfertPro l'invitant à créer son compte
- Un message de TransfertPro avec le lien lui permettant d'accéder au dossier collaboratif pour y déposer son enregistrement

Le candidat clique sur le lien pour accéder au dossier de partage  
Il arrive dans la boîte de réception et doit aller sur

Il double clique sur son dossier ici "Candidat 2"

Espace collaboratif  
Candidat 2

Il clique ensuite sur le bouton + et le menu "Importer un fichier"

Il clique sur le bouton "Ajouter des fichiers" pour récupérer son enregistrement puis sur le bouton "Télécharger"

Ajout de fichiers  
Dossier de destination : Candidat 2  
Ajouter des fichiers... 0 Fichier dans la file d'attente  
Annuler Télécharger

Le fichier est dorénavant accessible par le Centre de certification qui pourra le transmettre aux membres de CTE via le même outil  
Le candidat peut quitter l'application

Le Centre de certification reste à la disposition des candidats pour toute assistance sur le sujet

@mail : AA SMB CERTIFICATION <certification@agirc-arrco.fr>

## 6. Le déroulement des épreuves



30 min maxi en  
amont des  
épreuves



15 min

### Epreuve du BLOC 1

1. **Enregistrement d'un échange téléphonique avec un client**

Le candidat envoie cet enregistrement au centre de certification via la réception d'un mail de connexion qui lui est transmis.

2. **Echanges avec le CTE**

Le candidat explicite durant 5 minutes les raisons du choix de cet enregistrement, la pertinence des informations communiquées et l'analyse de la posture mobilisée.

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.

### Epreuve du BLOC 2

1. **Analyse d'une DSN**

Cette épreuve consiste à analyser une DSN, identifier les écarts, déterminer leur origine, préparer l'échange avec le client afin de lui faire réaliser les modifications nécessaires pour une correction des écarts lors d'une prochaine déclaration et/ou en cas d'erreur portant sur des situations d'adhésion et/ou d'outils de réaliser ou de transmettre au(x) service(s) compétent(s) les informations nécessaires au traitement de la situation.

Un membre de CTE sera en observation de cette situation de travail via Teams.

Cette épreuve est réalisée sur une base école qui est le reflet de la base utilisée par les professionnels en situation de travail.

2. **Echange avec le CTE**

Le candidat dispose de 5 minutes pour expliciter ses démarches d'analyse et de recherche de l'origine des écarts, en s'appuyant sur le mémo rempli lors de l'étude la DSN du temps 1.

Le CTE dispose alors de 10 minutes pour échanger avec le candidat sur ses démarches.

Le CTE peut compléter l'entretien par des questions d'ordre réglementaire, méthodologique et procédural. L'objectif de cet entretien est de permettre au CTE de parfaire son évaluation des compétences dont la mise en œuvre a pu être constatée dans le temps 1.



30 min



15 min

## 6. Le déroulement des épreuves (suite)



### Epreuve du BLOC 3

1. Saisie des tâches réalisées ET rédaction d'un mail de synthèse au client rappelant les écarts identifiés, leur origine et les modalités de traitement de ceux-ci.



30 min

Le candidat complète la fiche CFIAB.

Ensuite il rédige le mail de synthèse devant être adressé au client lui précisant les écarts identifiés, l'origine de ces écarts et les modifications à opérer pour les traiter.

Ce mail doit être explicite et adapté à la situation d'interlocution présentée en épreuve 2 ; l'origine des écarts ayant été apportée par le centre de certification dans le sujet d'épreuve 3.

2. Echange avec le CTE



15 min

Le CTE dispose alors de 15 minutes pour échanger avec le candidat sur les saisies et choix opérés dans l'outil C FIAB ainsi que sur la synthèse écrite réalisée pour le client.

Le CTE peut compléter l'entretien par des questions d'ordre réglementaire, méthodologique et procédural dans le champ de la gestion des DSN.

# 7. 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.

## 8. 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](mailto:certification@agirc-arrco.fr)



*Contact : [certification@agirc-arrco.fr](mailto:certification@agirc-arrco.fr)*