

CQP Conseiller retraite

Grille d'évaluation Bloc 1 : information individuelle (CP 1, CT1 et CT2)

Compétence à valider
CP1 validée si critères 113 et 122 validés
CT1 validée si critères 111, 121 et 124 validés
CT2 validée si critères 112 et 123 validés

CP1 : Répondre aux demandes individuelles d'information des clients sur la retraite dans le cadre d'entretiens, en face-à-face ou à distance, programmés ou sans rendez-vous.

CT1 : Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite.

CT2 : Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation.

Epreuve 1	Critères	Principaux indicateurs
1.1 Présentation orale	111- Accessibilité des présentations réglementaires à l'oral	Les informations sont présentées de manière structurée Les sigles et/ou les termes techniques utilisés sont explicités Le langage utilisé est usuel
	112- Fiabilité des informations réglementaires données	Les informations transmises sont justes Les informations fournies sont actualisées Les informations réglementaires sont exhaustives
	113- Réceptivité aux propos et remarques des interlocuteurs	Le candidat répond aux questions et demandes de précisions Le candidat soutient un point de vue argumenté Le candidat tient compte des remarques et critiques et y répond de manière adaptée
1.2 Rédaction de réponses écrites	121- Accessibilité des réponses réglementaires à l'écrit	Le candidat rédige des réponses écrites structurées Les sigles et les termes techniques sont évités La forme de la réponse est adaptée au style utilisé par le client dans son courriel
	122- Pertinence des réponses réglementaires apportées au client	Le candidat apporte une réponse en rapport avec la question posée La réponse est complète
	123- Fiabilité des informations réglementaires données	Les informations transmises sont justes (au moins 3 sur 5) Les informations fournies sont actualisées Les informations transmises sont exhaustives au regard de la question posée
	124- Conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel	Les phrases sont bien construites (sens, présence et ordre des mots, relations entre les mots, ponctuation, etc.) Les réponses aux cinq courriels ne comportent pas plus de 10 fautes d'orthographe

CQP Conseiller retraite

Grille d'évaluation Bloc 2 : information collective (CP 2 et CT3)

Compétence à valider
CP2 validée si critère 21 validé
CT3 validée si critère 22 validé

CP2 : Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants.

CT3 : Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux de la retraite, en vue d'accéder à l'information pertinente et d'engager les démarches adaptées.

Epreuve 2	Critères	Principaux indicateurs
Récit d'animation face à un groupe (Epreuve 2)	21- Pertinence des actions menées pour s'adapter aux caractéristiques de la situation d'animation	Le contenu et les modalités d'animation répondent aux demandes exprimées par le commanditaire et le public Le candidat montre comment, au cours de l'animation, il favorise les questions et prise de parole des membres du groupe Le candidat montre qu'au cours de l'animation, il s'est adapté à l'évolution des demandes du groupe Le candidat montre comment il s'est adapté, au cours de l'animation, aux réactions du groupe
	22- Adaptation de l'accompagnement à l'appropriation de l'usage par le public des outils numériques de la retraite	Le candidat traite, dans une de ses animations, de l'usage d'un outil numérique de la retraite Dans son exposé, le candidat explicite comment il présente, en animation, les fonctionnalités de l'outil numérique de la retraite Dans son exposé, le candidat indique comment il s'assure de l'appropriation de cet outil numérique par le public de son animation

CQP Conseiller retraite

Grille d'évaluation Bloc 3 : Conseil et accompagnement du client (CP 3, CP 4, CP 5 et CT4)

Compétence à valider
CP3 validée si critère 31 validé
CP4 validée si critère 32 validé
CP5 validée si critère 33 validé
CT4 validée si critère 34 validé

CP3 : Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques recueillies auprès du client dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou à distance.

CP4 : Aider la prise de décision du client 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.

CP5 : Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents.

CT4 : Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients.



Epreuve 3	Critères	Principaux indicateurs
Analyse d'une situation de conseil (Epreuve 3)	31- Pertinence du diagnostic retraite partagé avec le client	Les informations sélectionnées pour le diagnostic sont pertinentes L'ensemble des informations nécessaires à la production du diagnostic est recueilli Le candidat mentionne la demande initiale du client Le candidat pointe l'écart entre la demande initiale et les besoins révélés au cours de l'entretien Le candidat explique les réactions du client lors de la présentation du diagnostic de sa situation
	32- Adaptation des réponses aux besoins identifiés des clients	Le candidat présente les différents choix qui s'offrent au client en fonction du diagnostic réalisé Le candidat explicite les avantages et inconvénients des différentes possibilités présentées Le candidat analyse les échanges avec le client et les effets sur la prise de décision retenue <i>a priori</i>
	33- Pertinence de l'orientation des clients en fonction des besoins identifiés vers des services et organismes compétents	Le candidat montre comment, le cas échéant, il oriente le client vers des services et organismes compétents, en fonction des singularités de la situation Le candidat montre comment, le cas échéant, il mobilise son réseau professionnel pour rechercher des solutions à des situations spécifiques
	34- Pertinence des postures relationnelles face aux réactions émotionnelles des clients	Le candidat montre comment il repère les réactions émotionnelles des clients Le candidat analyse les incidences des réactions du client sur ses propres comportements Le candidat montre comment il adapte son attitude et son discours en fonction des réactions émotionnelles des clients