



CQP Conseiller Retraite

Présentation des épreuves de certification

Octobre 2024

Sommaire

- 1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP CR**
- 2. Les conditions de réussite**
- 3. Les épreuves de certification**
- 4. La préparation des supports d'évaluation**
- 5. Le déroulement des épreuves**
- 6. Les conditions matérielles de déroulement des épreuves**
- 7. La communication des résultats**

Pour en savoir plus ...

1. Les compétences à valider pour obtenir le CQP



Bloc 1 : Information individuelle	Bloc 2 : Information collective	Bloc 3 : Conseil et accompagnement du client
<ul style="list-style-type: none">• Répondre oralement, en face-à-face ou à distance, ou par écrit aux demandes d'information des clients sur la retraite• Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite• Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation	<ul style="list-style-type: none">• Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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• 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• Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents• Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients

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'expliciter une demande de parcours formatif (formation, mises en situation professionnelle, etc...) avec le manager, si besoin.

2. Préparer le support d'évaluation (dossier professionnel) bien en amont de l'épreuve

- ✓ Anticiper le temps de travail nécessaire à la réalisation de ce support
- ✓ S'approprier les consignes d'élaboration du dossier

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 dans les mises en situations professionnelles et d'évaluation.
- ✓ 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"> Réponses écrites à 4 mails de clients (45 min.) Réponse orale à une demande d'information d'un client (15 min. de préparation + 15 min. d'échange avec le CTE) 	<ol style="list-style-type: none"> Rédaction d'un dossier professionnel : <ul style="list-style-type: none"> 3 présentations synthétiques d'informations collectives Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.) 	<ol style="list-style-type: none"> Rédaction d'un dossier professionnel : <ul style="list-style-type: none"> 1 présentation exhaustive de situation de conseil Entretien d'explicitation avec le CTE (30 min.)
Bloc 1 : Information individuelle	Bloc 2 : Information collective	Bloc 3 : Conseil et accompagnement du client
<ul style="list-style-type: none"> Répondre oralement, en face-à-face ou à distance, ou par écrit aux demandes d'information des clients sur la retraite Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients

Bloc 1 : Information individuelle

Partie 1 : Réponse écrite à 4 mails de clients

Il est attendu du candidat qu'il :

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

Bloc 1 : Information individuelle

Partie 2 : Réponse orale à une demande d'information client

Il est attendu du candidat qu'il :

- Présente les informations de manière structurée
- Explicite le cas échéant les sigles et/ou termes techniques utilisés
- Utilise un langage usuel
- Transmette des informations justes
- Fournisse des informations actualisées et exhaustives
- Réponde aux questions et demandes de précisions
- Argumente ses réponses
- Tienne compte le cas échéant des remarques et critiques et y réponde de manière adaptée

Bloc 2 : Information collective

Il est attendu du candidat qu'il :

- Montre que le contenu et les modalités d'animation répondent aux demandes exprimées par le commanditaire et le public
- Montre comment, au cours de l'animation, il favorise les questions et prises de parole des membres du groupe
- Montre qu'au cours de l'animation, il s'est adapté à l'évolution des demandes du groupe
- Montre comment il s'est adapté, au cours de l'animation, aux réactions du groupe
- Montre comment il présente en animation, les fonctionnalités de l'outil numérique de la retraite
- Indique comment il s'assure de l'appropriation des outils numériques par le public

Bloc 3 : Conseil et accompagnement du client

Il est attendu du candidat qu'il :

- Sélectionne avec pertinence les informations permettant d'établir le diagnostic
- Recueille l'ensemble des informations nécessaires à la production du diagnostic
- Mentionne la demande initiale du client
- Pointe l'écart entre la demande initiale et les besoins révélés au cours de l'entretien
- Explique les réactions du client lors de la présentation du diagnostic de sa situation
- Présente les différents choix qui s'offrent au client en fonction du diagnostic réalisé
- Explicite les avantages et inconvénients des différentes possibilités présentées
- Analyse les échanges avec le client et les effets sur la prise de décision retenue à priori
- Montre, comment, le cas échéant, il oriente le client vers des services et organismes compétents, en fonction de la singularité de la situation
- Montre, comment, le cas échéant, il mobilise son réseau professionnel pour rechercher des solutions à des situations spécifiques
- Montre comment il repère les réactions émotionnelles du client
- Analyse les incidences des réactions du client sur ses propres comportements
- Montre, comment il adapte son attitude et son discours en fonction des réactions émotionnelles du client.

4. La préparation des supports d'évaluation



Aucune préparation de support nécessaire pour les épreuves du bloc 1.

Réalisation d'un dossier professionnel pour le Bloc 2 et le bloc 3.

CONSIGNES DE PREPARATION DU DOSSIER PROFESSIONNEL :

Le dossier professionnel est constitué d'1 ou 2 parties suivant que l'on présente les Blocs 2 et 3 ensemble ou séparément, sans critère de nombre de pages.

BLOC 2 : Descriptif synthétique de trois expériences d'ANIMATION COLLECTIVE sur la retraite

Le candidat présente de **manière synthétique** trois situations d'animation collective dont au moins une présentant les outils digitaux d'accès à l'information et les modalités d'utilisation pour les clients.

Pour chaque animation :

- Le candidat **précise** de manière détaillée : le public accueilli (nombre, qualité, ...) ; le lieu et les conditions matérielles d'accueil ; les modes d'intervention (seul, co-animation, à distance...) ; les outils mobilisés (supports papier, diaporama, tableau interactif numérique, plateforme de classe virtuelle, ...) ; les thèmes abordés.
- Le candidat **spécifie** : les questions et problèmes qu'il se pose au début et en cours d'intervention (spécificité du public, condition matérielle, ambiance générale...) ; les éléments qu'il repère pour saisir ces questions et problèmes.
- Il **indique** les actions mises en œuvre pour : s'adapter aux conditions matérielles et/ou de co-animation ; aider à l'appropriation de la réglementation et des outils numériques par le public, ou le cas échéant dans un cadre individuel.
- Il **explique** précisément une intervention menée pour agir sur la dynamique relationnelle du groupe (il caractérise les réactions du groupe, évoque les hypothèses de compréhension de ces réactions et les réponses qu'il y apporte).

L'une des situations d'animation devra évoquer une présentation au public d'un outil numérique de la retraite mis à sa disposition.

En cas d'impossibilité de présenter ce type d'action collective, le candidat proposera alors une action individuelle de présentation d'un outil numérique.

Dossier à adresser au centre de certification

3 semaines avant la date des épreuves

certification@agirc-arrco.fr

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



BLOC 3 : Descriptif d'une SITUATION INDIVIDUELLE DE CONSEIL, D'AIDE À LA PRISE DE DÉCISION DU CLIENT et ANALYSE CRITIQUE DE LA CONDUITE DE CET ENTRETIEN

Le candidat décrit une situation de conseil individuel, nécessitant une exploration et une analyse de la situation du client afin de porter un diagnostic. Le candidat pensera à justifier le choix de cette situation, notamment en regard de la dimension relationnelle.

La situation choisie peut comporter le récit d'une difficulté, d'un incident relationnel ou être le reflet d'un entretien réussi selon le candidat.

Le candidat :

- **présente** les caractéristiques du client (âge, situation professionnelle, situation familiale, demande initiale de conseil, besoins identifiés, demandes complémentaires du client) ;
- **porte un diagnostic** sur la situation du client en matière de retraite ;
- **explicite** la difficulté ou l'incident vécu(s) ou l'intérêt de la situation décrite sur le plan relationnel dans la situation de conseil choisie ;
- **détaille** ses hypothèses de compréhension des causes des difficultés éventuellement rencontrées, incidents de déroulement de l'entretien ;
- **indique** les solutions retenues et les orientations proposées ;
- **explicite** les postures relationnelles développées lors de l'entretien en réaction aux émotions du client (il note les principales expressions émotionnelles du client, il indique les effets des attitudes et émotions supposées du client sur son propre comportement, il explicite **l'évolution** du climat émotionnel au cours des échanges) ;
- **indique** les partenaires qui pourraient être éventuellement mobilisés et leur mode de saisine ;
- **conclut** par une analyse critique de la situation présentée.

5. Le déroulement des épreuves



Epreuves du BLOC 1



45 min

1. Réponses écrites à des mails de clients

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

2. Réponse orale à une demande d'information d'un client

Temps 1 : préparation

Un document présentant une demande d'information réglementaire d'un client est remis au candidat.

Le candidat analyse la demande et recherche les réponses réglementaires adaptées et argumentées.

Temps 2 : échange avec le CTE

Le candidat expose au CTE sa compréhension de la demande du client, présente les réponses réglementaires adaptées à la situation et argumentées puis répond aux questions du CTE.



30 min

Epreuves du BLOC 2 et BLOC 3

3. Echange avec le CTE à partir du dossier professionnel

Récit d'animation collective



15 min

Le candidat présente de manière synthétique au CTE, **1 des situations d'animation collectives** réalisées en justifiant du choix de celle-ci . Il indique les actions mises en œuvre pour s'adapter aux conditions matérielles et/ou de co-animation et aider à la découverte des outils numériques par le public. Il explicite une action mise en œuvre pour agir sur la dynamique relationnelle du groupe et répond enfin aux questions complémentaires du CTE.

Entretien avec le CTE sur une activité de conseil



30 min

Le candidat, à partir de la situation professionnelle décrite dans son dossier professionnel : il présente une synthèse de la situation retenue (caractéristiques du client et du diagnostic porté sur sa situation retraite), indique les solutions retenues et les orientations proposées, explicite les postures relationnelles développées lors de cet entretien en réaction aux émotions du client, et répond enfin aux questions du CTE (notamment en matière d'analyse critique de la situation).



45 min

5. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

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

Pendant l'épreuve :

- Les mails peuvent être traités dans n'importe quel ordre et sont à valider au fur et à mesure de leur rédaction : vous saisissez un mail, vous le validez.
- Il est possible à tout moment, de revenir aux mails précédents pour les relire et/ou les corriger.
- Il est possible d'effectuer des copier-coller d'un mail à l'autre.

En fin d'épreuve :

- Pensez à bien valider votre dernière saisie avant la fin du décompte.



**L'épreuve s'arrête automatiquement au bout du temps imparti pour l'épreuve (45 minutes)
La saisie ne sera pas enregistrée si elle n'a pas été préalablement validée.**

5. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Dès son activation, le lien de connexion vous permet l'accès aux consignes de l'épreuve.

Le timer démarrant le temps d'épreuve se déclenche uniquement après avoir cliqué sur « commencer »

Ecran d'accueil
de l'épreuve

Epreuve des mails

Bonjour,

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

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

Vos réponses seront évaluées au regard de :

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

Bonne épreuve !

Commencer

5. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Mail 1 00:53 / 44:07

Numéro de mail

Timer : temps écoulé / temps d'épreuve restant

Mail du client

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

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

Validation du mail

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

Bonjour
Conces
Cordia

< >

⌫ ✓



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

Navigation entre les différents mails

Effacer la réponse

5. Le déroulement des épreuves (suite)



Bloc 1 : Epreuve des mails

Validation épreuve

04:06 / 40:54

● ● ● ● ● ●

—

Vous êtes sur le point de terminer l'épreuve.

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

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

Je confirme avoir terminé l'épreuve des mails

< > [Refresh] [Valider]

6. 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.

7. La communication des résultats



A l'issue des épreuves,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour en savoir plus ...

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

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

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



Contact : certification@agirc-arrco.fr