**CQP Conseiller Retraite**

**DOSSIER PROFESSIONNEL**

Mise à jour Janvier 2025

**Civilité**: ………………………………….

**Nom** : …………………………………….

**Prénom** : …………………………………

**Groupe** : ………………………………….

**Date de remise du dossier**: ………………..

Le dossier professionnel correspond à l’épreuve des blocs 2 et 3 du CQP Conseiller Retraite, intitulée « Exposé et entretien à partir d’expériences professionnelles relatées dans un dossier support ».

Ce dossier comportera 10 à 15 pages maximum pour chaque bloc de compétences (hors annexes le cas échéant).

Il est à compléter par le candidat avant de se présenter aux épreuves, et doit être adressé par mail au centre de certification ([certification@agirc-arrco.fr](mailto:certification@agirc-arrco.fr) ) trois semaines avant la date de l’épreuve orale (la date vous sera précisée par votre interlocuteur RH).

Le dossier est composé d’une ou deux parties suivant si le candidat se présente à un seul bloc ou aux deux blocs à une même session :

**Bloc 2 :** Permet la validation du bloc de compétences « INFORMATION COLLECTIVE »

Cette partie rend compte de **trois expériences d’animation collective** sur la retraite dont au moins une présentant les outils digitaux d’accès à l’information et les modalités d’utilisation pour les clients (aide à l’appropriation des outils digitaux).

* 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.
  + Le candidat 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.
* Le candidat explicite 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).

**Bloc 3 :** Permet la validation du bloc de compétences « CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT »

Cette partie expose **une situation de diagnostic, conseil, présentation d’alternatives et aide à la prise de décision du client et l’analyse critique de la conduite de cet entretien**.

* Le candidat justifie le choix de cette situation professionnelle. Il précise ensuite les conditions d’accueil du client, indique l’objet de sa demande, décrit sa démarche de diagnostic et le questionnement permettant de le confirmer, les alternatives présentées et leur explication, le déroulement de l’échange, ainsi que les caractéristiques du climat de l’entretien. En parallèle, il évoque les émotions exprimées, ou non, par le client et leurs manifestations. Il repère l’incidence de ces émotions sur sa communication avec son interlocuteur et sa capacité d’adaptation.
* En conclusion, il note ce qu’il a appris de cette situation professionnelle, notamment sur les conditions nécessaires à l’établissement d’une relation qui favorise la transmission et l’appropriation des informations par le client.

***Le candidat peut viser l’obtention d’un bloc ou des deux blocs de compétences de cette épreuve.***

**BLOC 2**

**Bloc 2 :** **Descriptif synthétique de trois expériences d’animation collective sur la retraite dont au moins une présentant les outils digitaux d’accès à l’information et les modalités d’utilisation pour les clients**

**Le candidat présente de manière synthétique 3 situations d’animation collective. Pour chaque animation il 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.

Le candidat explicite 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).

**Le candidat choisira l’une de ces 3 situations d’animation collective présentées de manière synthétique et la développera lors de l’échange oral avec le CTE.**

**BLOC 3**

**Bloc 3 :** **Description complète d’une situation de diagnostic, conseil, présentation d’alternatives et aide à la prise de décision du client, puis analyse critique de la conduite de cet entretien.**

**Le candidat décrit une situation professionnelle complexe, dont il justifie le choix (il pourra mettre en annexe des éléments concrets sur la situation choisie).**

La situation choisie peut comporter le récit d’un entretien réussi ou d’une difficulté ou d’un incident relationnel, l’important est que l’entretien choisi et présenté ici permette de mettre en avant les compétences de diagnostic, analyse, proposition d’alternatives et conseil auprès du client.

* Le candidat présente les caractéristiques du client (âge, situation professionnelle, situation familiale, demande initiale de conseil, besoins identifiés, demandes complémentaires du client) ;
* Le candidat porte un diagnostic sur la situation du client en matière de retraite ;
* Le candidat présente la difficulté ou l’incident vécu(s) ou l’intérêt de la situation décrite sur le plan relationnel dans la situation de conseil choisie ;
* Le candidat détaille ses hypothèses de compréhension des causes des difficulté, incident réalisations de l’entretien ;
* Le candidat indique les solutions retenues et les orientations proposées ;
* Le candidat 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) ;
* Le candidat indique les partenaires qui pourraient être éventuellement mobilisés et leur mode de saisine ;

**Le candidat présente une analyse autocritique de la situation qu’il a présentée et de la manière de conduire les entretiens.**

Bloc 3

Exemple de plan de présentation :

**1/ Introduction synthétique du cas/client choisi :**

**2/ Phase de pré-diagnotic** (correspond en général à votre préparation en amont de l’entretien)

**3/ Phase d’entretien avec le client :**

Accueil du client

Déroulé de l’entretien

Clôture de l’entretien avec le client

**4/ Analyse de votre entretien**(votre autocritique positive et/ou négative sur le cas présenté)