

# La certification et le CQP Conseiller Entreprise

Dans la branche retraite complémentaire et prévoyance

Webinaire du 03.10.2024

# Qu'est-ce que la certification ?

**C'est le processus de vérification d'une maîtrise professionnelle des compétences par une personne ou par un jury. Ce n'est pas seulement une évaluation de connaissances !**

***Définition France compétences juin 2019** : «la compétence est la mobilisation de manière pertinente de ses ressources (par exemple : savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnel) et de celles de son environnement dans des situations diverses pour exercer une activité en fonction d'objectifs à finalité professionnels à atteindre ».*



**Le CQP n'est pas une formation, c'est un certificat de qualification professionnelle. Il atteste des compétences maîtrisées, et à ce titre, une évaluation des compétences est indispensable.**

La mise en œuvre du CQP est le fruit d'une coopération entre la CPNEF qui valide les référentiels d'activités, de compétences et d'évaluation et délivre le CQP, le jury paritaire qui décide de l'octroi total ou partiel du CQP, du CTE qui effectue l'évaluation des compétences et l'organisme de certification qui coordonne les épreuves d'évaluation : ici le Centre de Certification de la Branche.

## Des incertitudes sur l'avenir du régime

- Réformes des retraites
- Transfert du recouvrement

## La transformation du modèle de gestion

- Nouveau modèle FOBO
- Nouveaux outils de gestion
- Automatisation de processus

## Un pilotage exigeant

- Les contrats d'objectifs et de moyens à venir
- Nouveau plan d'économie des coûts de gestion

En 2020 les partenaires sociaux engagent une démarche de GEPP sur le périmètre Retraite Complémentaire

ANTICIPER

SECURISER

ACCOMPAGNER



Une dynamique de certification encouragée et suivie par les instances de la branche



Une politique ambitieuse qui vise à :

- **sécuriser les parcours professionnels**
- **développer l'employabilité** des collaborateurs
- garantir la **qualité de service**

La branche souhaite accompagner chaque année **200 collaborateurs** dans une démarche de certification par la voie des **épreuves** ou de la **VAE**

### ***3 CQP de branche***

CQP Gestionnaire Liquidation Retraite

CQP Conseiller Retraite

CQP Conseiller Entreprise

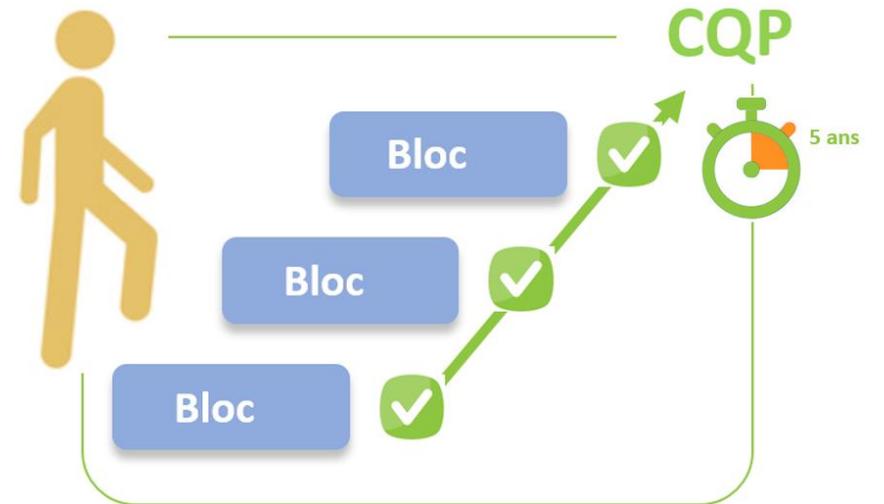
Chaque CQP est constitué de **blocs de compétences**, eux-mêmes composés des compétences professionnelles relatives au métier visé.

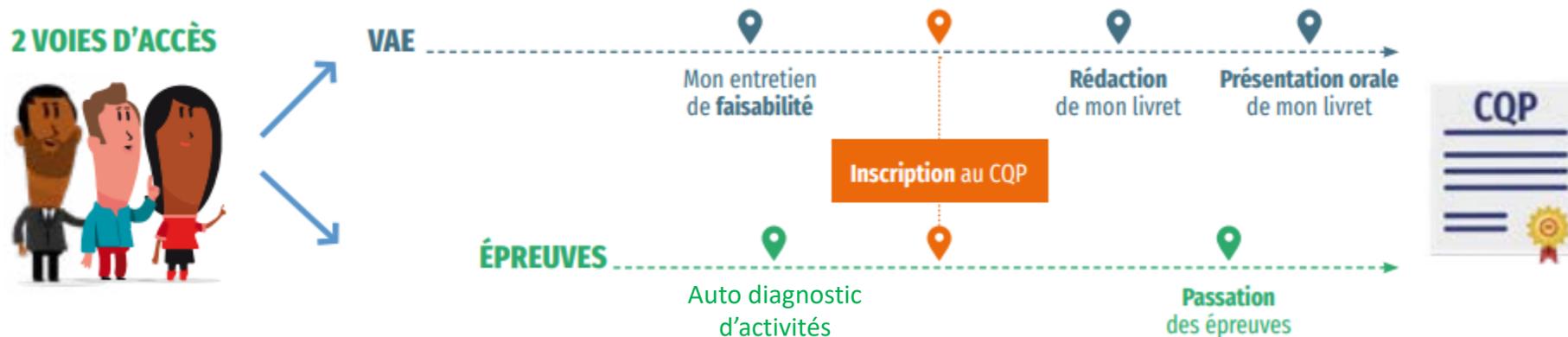
Cette articulation en blocs de compétences permet ainsi un **accès modulaire et progressif à la certification** professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée à la validation de chacun de ces blocs.

Les candidats peuvent se présenter à l'ensemble des épreuves du CQP, mais ils peuvent également faire le choix de ne se présenter qu'à un ou deux blocs de compétences.

L'obtention du CQP peut ainsi s'opérer en plusieurs temps, via la validation :

- d'un ou plusieurs blocs de compétences dans un délai de 5 ans
- du CQP dans sa totalité





CR GLR CE

## La VAE

- Se manifester auprès des RH
- Participer à un entretien de faisabilité (1 à 1H30)
- Rédiger son livret VAE en bénéficiant d'un accompagnement : 11 rdv échelonnés pendant 9 mois environ + du travail individuel.
- Préparation à l'oral

CR GLR CE

## Les ÉPREUVES

- Se manifester auprès des RH
- Réaliser l'auto-diagnostic d'activités
- Participer à un bilan de positionnement avec son manager en utilisant les résultats de l'auto-diagnostic d'activités réalisé.
- S'appropriier le référentiel, se préparer et se former si besoin.
- Se présenter aux épreuves.

## Validation des blocs de compétences

### 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)

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

### Bloc 2 : Assurer la fiabilisation des données

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

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

### 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')

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

Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications

Assurer la fiabilisation des données

Garantir la traçabilité des actions

## Epreuves

1. Enregistrement en situation de travail d'un échange avec un client (30 min. maximum)
2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)

1. Analyse d'une DSN (30 min.)
2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)

1. Complétude d'une fiche CFIAB sur la base d'une restitution d'entretien téléphonique et rédaction d'un mail de synthèse au client (30 min.)
2. Entretien d'explicitation avec le CTE (15 min.)

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

- 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).
- 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).
- 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).
- Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif (CP4).
- 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).

- 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).
- 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)
- 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).
- 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).
- Conduire une démarche efficace de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives (CT2)

- 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).
- 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).
- Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation (CT3).

## Validation des blocs de compétences

Accompagner le client  
à la compréhension de  
ses erreurs  
déclaratives et à leurs  
modifications

### 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*

## Validation des blocs de compétences

### 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

Assurer la fiabilisation  
des données

## Validation des blocs de compétences

### 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.

Garantir la traçabilité  
des actions

# Les conditions matérielles de déroulement des épreuves du CQP

## 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.

## Le Comité Technique d'Evaluation (CTE) : organe d'évaluation

Les membres du CTE sont des experts métiers issus des GPS et/ou des formateurs  
Ce sont eux qui évaluent les compétences des candidats lors des épreuves ou à partir de la lecture du livret VAE et des échanges avec le candidat en s'appuyant sur les critères et indicateurs mentionnés dans le référentiel d'évaluation et validé par la CPNEF.

## Le Jury Paritaire : organe de certification et de contrôle de conformité

Le Jury Paritaire, au vu des éléments transmis par le CTE décide ou non de l'octroi de la certification

Il contrôle le respect par les CTE des procédures de certification et veille à la cohérence entre les appréciations, décisions prononcées et recommandations formulées par les CTE.

## La CPNEF : organe de délivrance et de recours

Le(a) Président(e) de la CPNEF signe le parchemin du CQP ou des blocs de compétences obtenus.

La CPNEF est également la voie de recours du candidat qui contesterait la décision du Jury Paritaire.

## Et le Centre de Certification :

- information
- pilotage
- organisation et coordination
- animation réseau CTE
- mise à jour des sujets et référentiels
- médiation
- amélioration continue



- **S'INSCRIRE** aux épreuves via vos services RH (calendrier des sessions mis à disposition)
- **TRANSMETTRE** son dossier d'inscription
- **PARTICIPER** à une Réunion d'information sur les épreuves (invitation à chaque inscrit)

## **Bloc 1 :**

- Transmettre l'enregistrement d'interlocution via TransfertPRO ou autre logiciel sécurisé 3 semaines avant la date de session
- Accepter l'invitation Teams pour le jour de la session avec le CTE

## **Bloc 2 :**

- Accepter l'invitation Teams pour le jour de la session avec le CTE

## **Bloc 3 :**

- Accepter l'invitation Teams pour le jour de la session avec le CTE

- ◆ Participer aux prochains **Webinaires** :
  - CQP GLR : 15 octobre à 14h
  - *CQP CR : 19 septembre*
  - *CQP CE : 3 octobre à 14h*
  - *Prochains Webinaires en Janvier 2025 (invitations envoyées aux RH environ 2 mois avant).*
  
- ◆ Participer aux **Réunions d'informations sur les épreuves** de chaque CQP (*sont invités les inscrits aux sessions d'évaluation mais peut y assister toute personne intéressée*)
  
- ◆ Consulter le **site** : <https://etinaire.formapulse.fr> , onglet Certification où toute la documentation est à disposition : *référentiels, grilles d'évaluation, informations sur les épreuves...*

# 2025

## Calendrier des sessions CQP CE

### IER SEMESTRE

Janvier						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Février						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Mars						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Avril						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Mai						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Juin						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

Juillet						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Août						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
					1	2
					3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Septembre						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Octobre						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Novembre						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Décembre						
LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



# Le Centre de Certification

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



[ato@agirc-arrco.fr](mailto:ato@agirc-arrco.fr)  
Azucena TÔ



[sderancourt@agirc-arrco.fr](mailto:sderancourt@agirc-arrco.fr)  
Sophie DE RANCOURT



[flescaudron@agirc-arrco.fr](mailto:flescaudron@agirc-arrco.fr)  
Florence LESCAUDRON

<https://etinaire.formapulse.fr/page/CERTIF>

