RETRAITE COMPLEMENTAIRE
agirc-arrco

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
& PRÉVOYANCE
Branche professionnelle

La CERTIFICATION de la branche Retraite complémentaire et prévoyance



CFIP/Certification

SOMMAIRE

01 La certification

02 Les enjeux de la Certification

03 Les modalités d'accès aux CQP

04 L'essentiel du CQP CE

05 Le processus de certification

06 Les conditions de déroulement des épreuves

07 Les acteurs de la Certification

08 La plateforme digitale de gestion de la certification



La certification et les CQP

De quoi s’agit-il ?

La certification

Qu'entend-on par certification ?

La certification est un terme qui désigne tout diplôme, titre ou certificat de qualification professionnelle remis à une personne pour **attester de sa qualification**. Par exemple : un CAP, une licence professionnelle, le BTS Comptabilité, le CQP chargé de projets industriels, le Diplôme d'état ergothérapeute,...

Quelle est la différence entre les termes ?

La différence entre les appellations : **diplôme, brevet, titre... certificat de qualification professionnelle**, dépend de **l'organisme certificateur** : Etat (ministères), organisme de formation public ou privé, branches professionnelles...

Qui délivre une certification ?

Les ministères Les branches professionnelles Les OF publics ou privés

Les prestataires de formation tels CFA Les chambres consulaires Etc...

La certification professionnelle

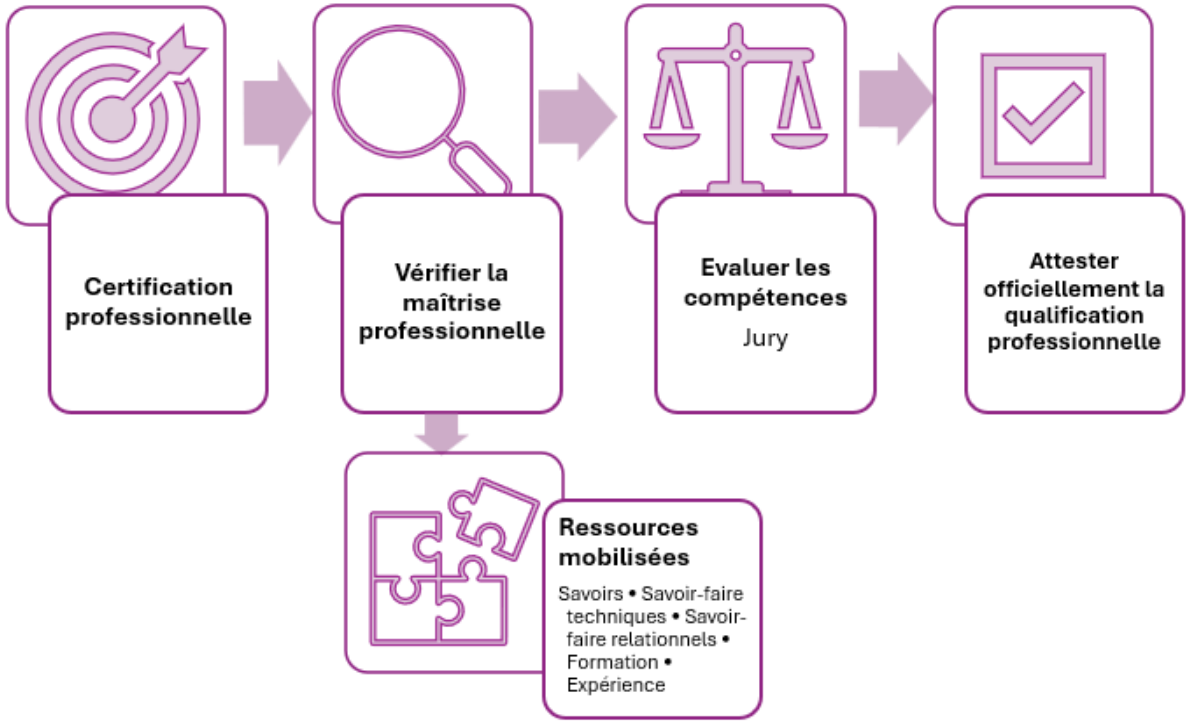
Qu’est-ce qu’une certification professionnelle ?

Certification = **validation officielle des compétences professionnelles** permettant de démontrer sa capacité à exercer un métier, une fonction ou une activité professionnelle déterminée.

Si inscrite **RNCP** (Répertoire National des Certifications Professionnelles), elle devient également reconnue par l’Etat et les partenaires sociaux.

C’est un **repère de qualification reconnu** sur le marché du travail.

Par extension, c’est le **processus de vérification par un jury**, de la maîtrise des compétences et des aptitudes nécessaires à l’exercice d’une activité professionnelle par le titulaire.



Les CQP de la branche Retraite complémentaire et prévoyance

Qu'est-ce qu'un CQP ?

Les **Certificats de Qualification Professionnelle (CQP)** sont donc des certifications de la **branche** qui attestent des compétences maîtrisées par les titulaires certifiés.

Le CQP n'est pas une formation. C'est le résultat d'une **évaluation certificative** avec ou sans formation en amont.

Comment est défini un CQP ?

Chaque CQP est défini par **trois référentiels** :
- un **référentiel d'activités** (qui décrit les situations de travail et les métiers visés),
- un **référentiel de compétences** (qui identifie les compétences et connaissances nécessaires), et
- un **référentiel d'évaluation** (qui fixe les critères et modalités d'évaluation des compétences)...

L'ensemble du processus se construit en partenariat avec les différents acteurs (entreprises et salariés) et les institutions paritaires de la branche, dont la **CPNEF** en est le valideur et le garant.
Ainsi la branche professionnelle est le **Certificateur** de **ses CQP**.



Les enjeux de la Certification

Comprendre le contexte et les atouts

Les enjeux de la certification en 2026

Volonté des partenaires sociaux

Depuis 2020, les partenaires sociaux ont engagé une démarche de **GEPP** sur le périmètre Retraite complémentaire pour faire face aux incertitudes qui pesaient sur l'avenir du régime, à la transformation du modèle de gestion et à un pilotage exigeant. Cela avait conduit à encourager la dynamique de certification avec un objectif de certifier 200 collaborateurs par an.

L'accord relatif à la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et à la formation professionnelle dans les institutions de retraite complémentaire et les institutions de prévoyance et l'application de **l'Annexe II de la Convention Collective nationale du 9 décembre 1993** revue le **18 mars 2026** poursuit cette **dynamique de Certification.**

Répondre à la transformation des métiers (due à la transition numérique, l'automatisation des tâches, l'exigence client)

- Renforcement de l'expertise métiers.
- Elargissement de la transversalité.
- Augmentation des relations avec les clients.

Accompagner la nécessaire évolutions des compétences

- Compétences spécifiques liées aux nouvelles technologies digitales.
- Compétences techniques de métier dans un environnement digital, avec un niveau de maîtrise plus exigeant.
- Compétences transférables et contextualisées : relationnelles, pédagogiques, analytiques…

Les enjeux de la certification en 2026

Validation claire des compétences

Les certifications sont la preuve de la fiabilité des compétences et connaissances spécifiques à un métier (autant pour les entreprises que pour les salariés).

Visibilité des institutions et du secteur

Des certificats partagés et reconnus font la promotion d'une branche et de leurs acteurs.

Reconnaissance d'expertise des salariés et croissance des apprenants

Soutenir la montée en compétences, l'expertise, la motivation et le développement à long terme.

Bénéfices des **Certifications de Branche** ou **Interbranches**

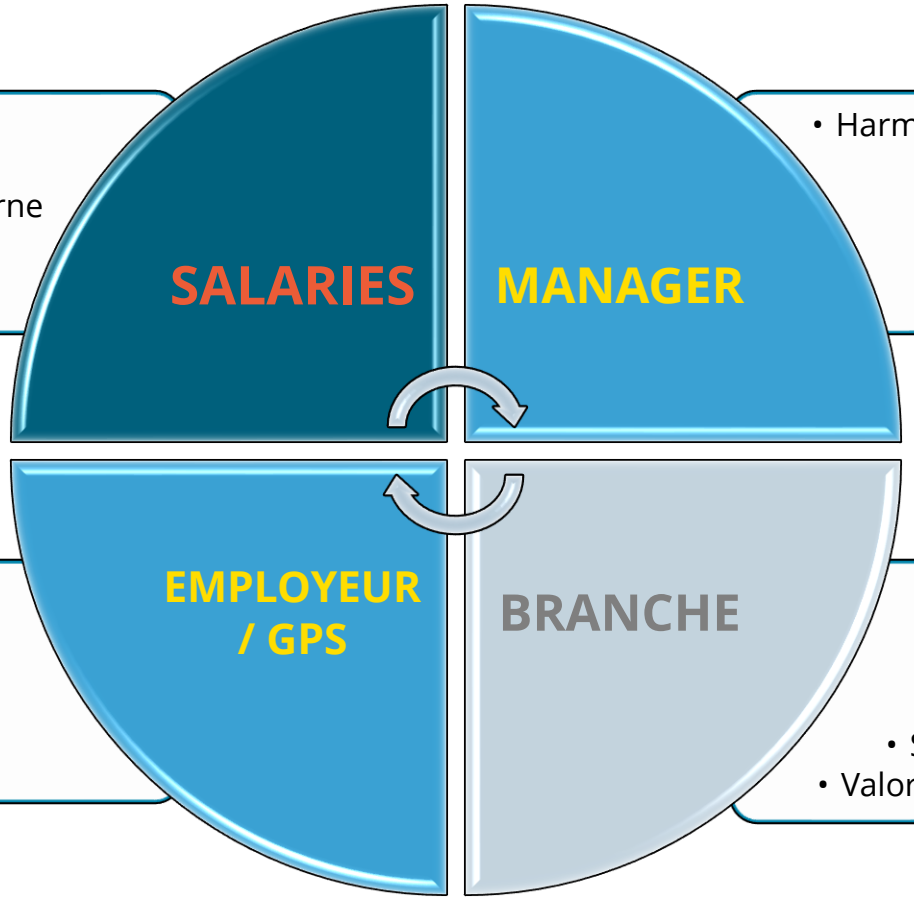
Meilleure cohésion

Les certifications au sein d'une branche ou interbranches renforcent l'homogénéité des pratiques pour des résultats plus fiables et qualitatifs.

Crédibilité renforcée

Les certifications (CQP/CQPI) reconnues renforcent la confiance des employeurs et des clients.

L'intérêt de la certification pour les différents acteurs



- Valoriser son expérience
- Faire reconnaitre son expertise
- Faciliter sa mobilité interne ou externe
- Porter un regard sur sa pratique professionnelle

- Harmoniser les pratiques professionnelles
- Professionnaliser les équipes
- Valoriser les compétences et l'engagement
- Motiver les collaborateurs

- Garantir la qualité de service au client
- Favoriser les mobilités internes
- Promouvoir l'image du groupe et la marque employeur

- Investir son rôle de Certificateur national
- Répondre aux attentes des partenaires sociaux
- Sécuriser les parcours professionnels
- Valoriser l'image des métiers de la retraite

Les modalités d’accès aux CQP

CQP actifs
Voies d’accès et pré-requis
Modularité et temporalité

Les CQP / CQPi actifs

Les CQP CR et CQP GLR deviennent inactifs à compter de 2027.
→ dernières sessions pour valider : 4T.2026

Le CQP CE reste ACTIF.
Inscriptions ouvertes pour tous sur 2026 et 2027.



Créé en 2013
Fin au 31/12/2026



Créé en 2019
Fin au 31/12/2026



Créé en 2022
ACTIF

Le CQPi CGR démarre en 2027.
Il remplace les CQP CR et CQP GLR.
Inscriptions ouvertes pour tous.

CQPi Conseiller en gestion de la retraite

Créé en 2026
ACTIF en 2027

Constitution du CQP

Blocs de compétences

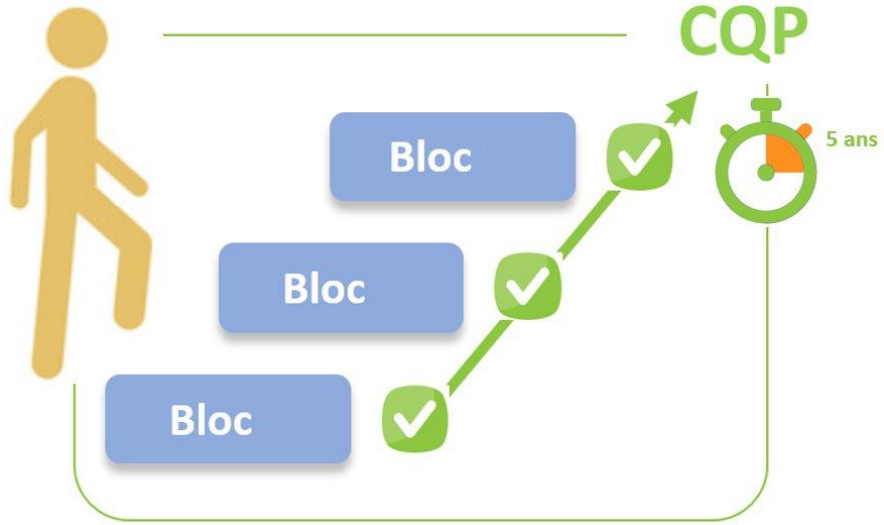
Chaque CQP est constitué de **Blocs de compétences**, eux-mêmes composés des **compétences professionnelles** relatives au métier visé.

Modularité d'accès

L'articulation en blocs de compétences permet un **accès modulaire et progressif** à la certification professionnelle ; l'obtention du CQP étant conditionné à la validation de chacun les blocs.

La candidature à la certification peut se faire sur la totalité du CQP ou en plusieurs fois sur un ou plusieurs blocs.

La validation peut ainsi s'obtenir en totalité ou bloc après bloc dans un délai de 5 ans suivant l'obtention du premier bloc.



Voies d'accès

Par les EPREUVES

Inscription auprès des RH

Autoposi-tionnement

Entretien avec manager

Inscription à la Certification

Préparation des livrables

Passation des épreuves

Jury d'évaluation

Par la reconnaissance des acquis

Inscription auprès des RH

Dossier de recevabilité

Entretien de faisabilité

Inscription à la Certification

Accompagnement et rédaction du livret

Jury d'évaluation





L’essentiel du CQP CE

Le référentiel de compétences
Les épreuves

Le CQP Conseiller Entreprise (CE)

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 efficiente 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).

Les épreuves du CQP CE (3 blocs obligatoires)

A rendre 1 mois avant la date de session

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 : **Epreuve** sous surveillance d'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 : **Epreuve** sous surveillance de 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')

Validation des blocs de compétences

- Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications
- Assurer la fiabilisation des données
- Garantir la traçabilité des actions

CQP CE

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.
- Prévienne le client des impacts d'une éventuelle absence de correction.

et notamment qu'il :

- Evalue le niveau de connaissance du client par une démarche de questionnement.
- Adapte ses réponses au niveau de connaissances techniques du client
- Evalue 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

Assurer la fiabilisation des données

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

Le processus de certification

S’informer
S’inscrire
Se préparer
Se présenter

1 S’informer

- Webinaires de chaque CQP

  Enregistrements à disposition

- Site du CFIP: https://etineraire.formapulse.fr/page/CERTIF
  - Dates des sessions
  - Dates des Webinaires
  - Enregistrements des webinaires
  - TOUTE la documentation toujours à disposition

- Contact : **certification@agirc-arrco.fr**

2
S’inscrire

- Réaliser un autopositionnement et échanger avec son manager sur le plan d’action nécessaire

  Document à disposition sur le site du CFIP

- Contacter sa RH et choisir les dates de session
- Transmettre le dossier d’inscription via le lien reçu

  Document à disposition sur le site du CFIP

  - Si Epreuves : se préparer aux épreuves
  - Si RAE : Entretien de faisabilité (via Teams)

- Contact : **certification@agirc-arrco.fr**

Site du CFIP:
https://etineraire.formapulse.fr/page/CERTIF



CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE & PRÉVOYANCE Branche professionnelle

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE agirc-arrco

CQP Conseiller Entreprise
AUTO-POSITIONNEMENT D'ACTIVITÉS

Le CQP Conseiller Entreprise valide 13 compétences.

Ce questionnaire d'auto-positionnement d'activités est un outil pour vous aider à réfléchir à votre parcours professionnel, à vos expériences et vous permettre de les mettre en lien avec le CQP auquel vous candidatez. Il permet de vous assurer que vous réalisez les activités en lien avec les compétences visées par ce CQP ; il ne s'agit pas d'un outil d'évaluation certificative (qui viserait à juger de vos compétences acquises ou absentes) mais d'un moyen de préparer le diagnostic que vous établirez avec vos responsables pour construire, si besoin, un parcours individualisé de formation, en vue d'obtenir le CQP.

Dans le tableau ci-après, vous êtes invité à mentionner, au regard des activités du métier visé par le CQP, la fréquence avec laquelle vous les exercez. Après avoir indiqué, en toute transparence, votre niveau de pratique (de « sans pratique » à « pratique régulière ») vous devez préciser quels sont les éléments dans votre parcours (professionnel, personnel, de formation) qui vous permettent de situer ce niveau.

(Cocher en cliquant sur ☐)

Principales fonctions du métier	Détails des activités	Pratique dans le domaine	Expériences significatives, formation spécifique, …
Fiabilisation	Exploite les données déclaratives de l'entreprise afin de cibler les écarts	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
	Détermine la solution adaptée en fonction des causes identifiées	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
	Envoie un mail de synthèse au client	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
Accompagnement du client à la résolution des écarts	Instaure une relation de confiance avec le client	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
	Adapte son discours en fonction du niveau de connaissances de son interlocuteur	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
	Essaye d'obtenir l'engagement du client de procéder aux différentes régularisations	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	
Vérification de la cohérence (et éventuellement mise à jour) des contrats	Vérifie la cohérence des informations présentes dans les contrats d'adhésion avec la réglementation et les caractéristiques de l'entreprise	☐ Sans pratique ☐ Pratique ponctuelle ☐ Pratique quotidienne	

FEDERATION AGIRC-ARRCO : 16 – 18 rue Jules César – 75592 Paris Cedex 12 • Tél : 01 71 72 12 00 E-mail : certification@agirc-arrco.fr
Siret : 775 661 069 00044 • NAF : 8430B • N° d'identification : 1175003887



CFIP Centre de formation & d'ingénierie pédagogique

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE & PRÉVOYANCE Branche professionnelle

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE agirc-arrco

DOSSIER D'INSCRIPTION
CANDIDAT à la CERTIFICATION
CQP Conseiller Entreprise

Civilité : Madame ☐ Monsieur ☐ (Cocher en cliquant sur ☐)

Nom de naissance :

Nom d'usage/marital :

Prénom :

Date de naissance :

Code postal et lieu de naissance ☐☐☐☐☐ Ville :

Adresse personnelle :

N° de tél. personnel :

E-mail personnel :

E-mail professionnel :

Groupe (GPS) :

Nom du manager :

Mail du manager :

Situation de handicap reconnue : Oui ☐ Non ☐ (Cocher en cliquant sur ☐)

Le candidat décide s'il souhaite ou non déclarer cette information.

Si oui : souhaitez-vous un tiers-temps : Oui ☐ Non ☐

(Si oui, joindre la reconnaissance de la situation de travailleur en situation de handicap au présent dossier d'inscription).

FEDERATION AGIRC-ARRCO : 16 – 18 rue Jules César – 75592 Paris Cedex 12 • Tél : 01 71 72 12 00 E-mail : certification@agirc-arrco.fr
Siret : 775 661 069 00044 • NAF : 8430B • N° d'identification : 1175003887

Ouverture des inscriptions pour TOUS



2027

Calendrier des sessions à venir pour le CQP CE (Important de se PREINSCRIRE)

Site du CFIP:
https://etineraire.formapulse.fr/page/CERTIF

3
Se préparer

- Participer aux actions d'information sur les <u>épreuves</u> dédiées aux INSCRITS
  - ✓ Réunions d'Informations sur les épreuves
  - ✓ Q/R sur le livrable
- Préparer les livrables
  - ✓ CQP CE : Enregistrement d'interlocution client
- Envoyer les livrables suivant les consignes
- Se préparer aux épreuves sous surveillance et aux entretiens oraux
- Contact : **<u>certification@agirc-arrco.fr</u>**

4
Se présenter

- Organiser sa journée d'évaluation
  - ✓ Planification sur l'agenda
  - ✓ Réservation de salle si besoin
- Se présenter conformément à la convocation
- Prévenir en cas d'empêchement
  - ✓ Justificatif à envoyer
  - ✓ (Non prioritaire pour les sessions suivantes)
- Contact : **certification@agirc-arrco.fr**



Les conditions de déroulement des épreuves

Lieu
Documents
Technique

Lieu : en distanciel via TEAMS

Les épreuves en distanciel se déroulent soit dans les locaux du GPS, soit depuis le lieu de télétravail habituel du candidat, en accord avec son manager, 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

Pré-requis techniques

- Disposer d'un PC avec caméra et son
- Disposer d'un accès internet fiable

Lutte contre la fraude

- Présentation d'une pièce d'identité au démarrage des épreuves
- Obligation de laisser sa caméra ouverte durant toutes les épreuves

Accompagnement des candidats

Le coordinateur de la session d'évaluation est présent tout au long des épreuves, il est l'interlocuteur privilégié des candidats :

- Joignable à tout moment par mail ou par teams ou via la conversation de la session
- Tout incident ou difficulté rencontrée doit lui être signalé

Les acteurs de la Certification

De l’inscription à l’évaluation puis la certification

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 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.

Le CFIP :

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

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.



La plateforme digitale de gestion de la Certification

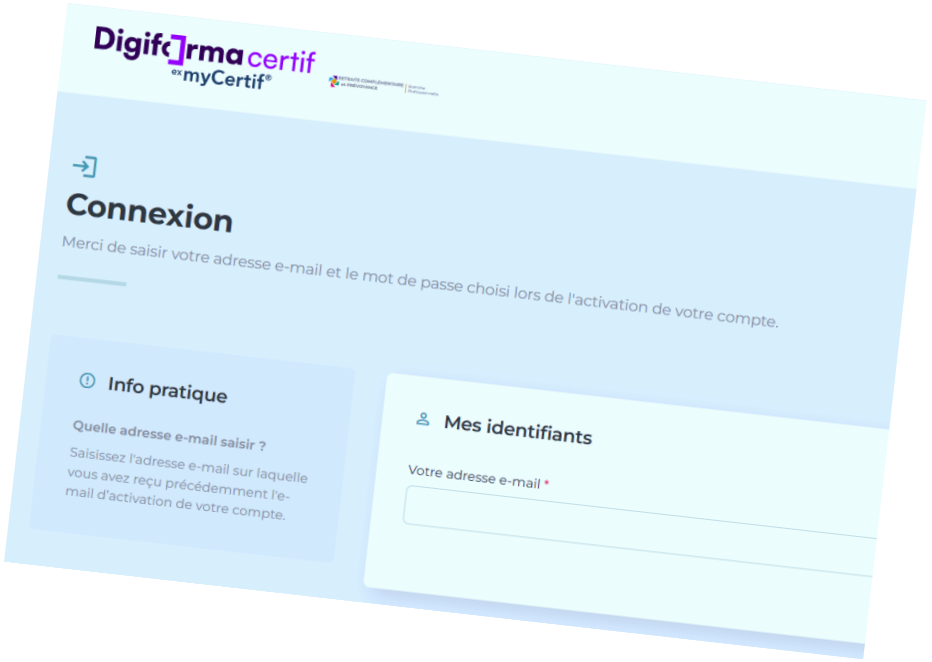
DigiformaCertif

Votre plateforme dédiée

Suite à mon inscription auprès des RH :

- Je reçois mon lien de connexion
- Je dépose mon autopositionnement et dossier d'inscription complet
- Je reçois mes convocations et les instructions
- Je dépose mes livrables
- Je reçois mes résultats
- Je télécharge mes **Certificats**.





L'équipe Certification du CFIP :



Florence LESCAUDRON
Responsable Certification
& Equipe Digital Learning du CFIP
Fédération Agirc-Arrco - DOTRH



Azucena TÔ
Coordination et animation du réseau
Certification
Fédération Agirc-Arrco - DOTRH

Contact : **certification@agirc-arrco.fr**