



C Q P C O N S E I L L E R
E N T R E P R I S E

Référentiel de certification

Compétences, voies d'accès, modalités et instances de certification

S e p t e m b r e 2 0 2 1

LES VOIES D'ACCES A LA CERTIFICATION

Il existe 2 voies d'accès à la certification : Les épreuves ou la VAE

Le (la) candidat(e) qui a développé par l'expérience l'ensemble des compétences requises, peut s'engager dans la voie des épreuves, ou s'engager dans une démarche VAE pour obtenir son CQP.

1. Epreuves :

Afin d'accompagner au mieux les candidats en amont de leur inscription aux épreuves du CQP, chaque candidat(e) se voit proposer un dispositif de positionnement comprenant :

- Un test de connaissances réglementaires permettant de situer son niveau de connaissances en lien avec le CQP visé,
- Un autodiagnostic d'activités permettant de confirmer la pratique de l'ensemble des activités dont les compétences sont évaluées dans le cadre du CQP,
- Un échange avec son manager incluant le partage des résultats au test de connaissances, associés à l'autodiagnostic d'activités complété

A l'issue de ce dispositif, les candidats confirment leur inscription au CQP, ou font le choix de renforcer préalablement certaines compétences.

2. Démarche VAE

Le (la) candidat(e) qui a développé par l'expérience l'ensemble des compétences requises, peut s'engager dans une démarche VAE pour obtenir son CQP.

Afin d'accompagner au mieux les candidats dans la démarche VAE, chaque candidat(e) se voit proposer un entretien de faisabilité ainsi qu'un accompagnement à la formalisation du livret VAE.

Situation particulière :

Lors de l'entretien de recevabilité organisé par le Centre de Certification, il peut être proposé au (à la) candidat(e) qui n'a acquis par l'expérience, qu'une partie des compétences requises, de s'engager, en parallèle à la démarche VAE, dans un dispositif personnalisé de formation pour acquérir les connaissances et compétences manquantes. Ces dernières compétences seront ensuite validées, soit dans le cadre de la VAE (si le (la) candidat(e) peut faire la preuve du développement d'acquis professionnels), soit en passant les épreuves validant les compétences concernées.

LES MODALITES D'EVALUATION CERTIFICATIVE

1. Obtention du Certificat de Qualification Professionnelle de conseiller entreprise :

1.A. Accès au CQP par les épreuves

Seuls les candidat(e)s qui ont bénéficié d'un bilan de positionnement peuvent se présenter aux épreuves du CQP. La certification du CQP comporte deux épreuves :

E P R E U V E 1 : Cas pratique basé sur la demande d'une Entreprise concernant un écart

L'épreuve est un cas pratique basé sur la demande d'une entreprise concernant la résolution d'un écart. Elle se déroule en 4 temps (1h30) :

Temps 1 : Analyse d'un dossier et préparation de la phase d'interlocution avec le client (45 min)

Temps 2 : Jeu de rôle avec le jury : simulation d'un échange téléphonique avec l'entreprise/client (15 min)

Temps 3 : Rédaction d'un mail correspondant à la réponse apportée au client (20 min)

Temps 4 : Echanges avec le jury (10 min)

Modalités de déroulement de l'épreuve :

Le(a) candidat(e) tire au sort un sujet présentant la demande d'une entreprise concernant la résolution d'un écart.

Le (la) candidat(e) analyse celle-ci et préparation de la phase d'interlocution avec l'entreprise (durée 45 minutes).

Le (la) candidat(e) simule un échange téléphonique avec l'entreprise, dans le cadre d'un jeu de rôle avec le CTE (durée : 15 minutes).

Le (la) candidat(e) rédige le mail correspondant à la réponse apportée au client (durée 20 minutes)

Enfin, le (la) candidat(e) échange et répond aux questions du CTE (durée 10 minutes).

Lors de l'épreuve, le (la) candidat(e) pourra utiliser si besoin le Cahier d'aide à la codification, une calculatrice ainsi que la calculatrice appreni (mise à disposition des candidats).

⇒ Cette épreuve permet de valider les 4 compétences du bloc « Informer le client » :

Compétences évaluées	Critères d'évaluation
Répondre oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication	Accessibilité des réponses aux questions du client
	Fiabilité des informations données à l'oral ou à l'écrit
	Réceptivité aux interpellations des interlocuteurs
	Conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel
Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite	Accessibilité des réponses aux questions du client
	Réceptivité aux interpellations des interlocuteurs
Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation	Fiabilité des informations réglementaires données
	Pertinence des réponses réglementaires apportées au client
Accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures	Accessibilité des réponses aux questions du client

E P R E U V E 2 : Entretien à partir d'expériences professionnelles de conseil relatées dans un dossier support

L'épreuve 2 se déroule sous la forme d'un entretien avec un CTE, sur la base d'un dossier professionnel.

Dossier professionnel :

Avant de se présenter à cette épreuve, le (la) candidat(e) doit rédiger un dossier professionnel. Il (elle) l'adresse au Centre de Certification (cfem@agirc-arrco.fr), par courriel trois semaines avant la date de l'épreuve.

Dans ce dossier, le (la) candidat(e) décrit deux situations professionnelles vécues de traitement de cas de clients. Sa narration l'amène à détailler tout à la fois les dimensions relationnelles de l'activité et ses dimensions techniques.

Chaque situation vise le traitement d'une anomalie ciblée sur **un seul individu, depuis l'écart constaté sur la déclaration d'un client jusqu'au mail adressé à l'entreprise indiquant une procédure corrective.**

Dans ce dossier, il est attendu que le (la) candidat(e) relate dans le détail une situation d'accueil puis de conseil et le déroulé d'un traitement d'un cas posé par un client, en précisant les démarches suivies et les questions qu'il (elle) s'est posées pour agir efficacement. De plus, il (elle) présente une analyse de son action et joint à son dossier des éléments et traces de ces situations pouvant servir de preuves (copies d'écran, courriels échangés, historiques des actions).

Le dossier comportera les **captures d'écrans significatives** au regard de la typologie de cas retenue par le candidat et de l'analyse des données nécessaire au séquençage de la résolution de l'anomalie. Il précisera également les détails de tous les calculs effectués pour arriver au résultat de l'écart.

⇒ **Pour chaque cas décrit, les attendus spécifiques sont les suivants :**

ANALYSE

- description de l'ensemble des démarches qu'il (elle) a mené dans ce dossier pour en consolider les données (les bases et outils digitaux où il (elle) fait des recherches, les contrôles de cohérence des informations, des points sensibles du dossier, les recherches réglementaires...) (joindre les copies d'écran et le détail des calculs) ;
- explicitation des incohérences identifiées et l'identification des causes de ces incohérences
- exposition de la démarche suivie pour identifier ces causes et leurs origines
- impacts si le client n'effectue pas les modifications

INTERLOCUTION CLIENT

- présentation des conditions de demande initiale du client (joindre copie des échanges de courriels avec les clients, synthèses des appels téléphoniques, copies d'écran...).
- présentation d'une synthèse de la situation : caractéristiques du client et ses attitudes ;
- explicitation de la prise en compte des contraintes de la situation (réactions du clients, conditions d'accueil, temporalité) pour garantir un climat favorable au dialogue ;
- explicitation des postures relationnelles développées lors de cet entretien en réaction aux manifestations comportementales du client ;
- présentation de sa démarche de diagnostic et de questionnement dans la situation ;

- explication de la façon dont le (la) conseiller(ère) a aidé le client à s'approprier les différentes solutions possibles ;
- mention des solutions trouvées et précise comment il (elle) aide le client à s'approprier les raisons de ces incohérences et les solutions correctives (joindre copie des échanges de courriels avec les clients, synthèses des appels téléphoniques, copies d'écran...).

Entretien oral :

L'épreuve consiste en un entretien visant l'explicitation synthétique d'une des deux situations exposées dans le dossier professionnel ainsi que leur analyse.

Le (la) candidat(e), si il (elle) le souhaite, peut s'appuyer sur une présentation visuelle qu'il (elle) aura préparée.

Le CTE échange avec le (la) candidat(e) à propos des situations présentées dans le dossier professionnel pendant une durée de 30 minutes (10 minutes de présentation par le candidat et 20 minutes d'échanges)

Cette épreuve permet de valider les 4 blocs de compétences suivants (11 compétences) :⇒ **Les compétences du bloc « S'adapter au client » :**

Compétences	Critères d'évaluation
Identifier les motifs des manifestations comportementales du client	Pertinence de l'analyse des manifestations comportementales initiales du client
Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients	Pertinence des postures relationnelles face aux réactions émotionnelles des clients
Créer les conditions d'un dialogue constructif	Pertinence de la posture d'accueil adoptée (attitudes corporelles, échanges verbaux)

⇒ **Les compétences du bloc « Conseiller le client » :**

Compétences	Critères d'évaluation
Réaliser une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels	Cohérence de la démarche de questionnement du client
	Pertinence du diagnostic partagé avec le client
Aider la compréhension de la correction à réaliser par le client en matière d'acte de gestion	Clarté de la démarche corrective proposée au client
	Adaptation des réponses aux besoins identifiés du client

⇒ **Les compétences du bloc « Consolider les données » :**

Compétences	Critères d'évaluation
Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition	Cohérence de la démarche de recherche d'informations
	Efficience de la démarche de recherche d'informations réglementaires
Identifier les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier	Justesse des réglementations utilisées
Contrôler les points essentiels des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels	Exhaustivité de la démarche de contrôle
Juger de la cohérence de l'ensemble des informations déclarées entre elles	Cohérence de l'analyse des éléments multifactoriels d'information

⇒ **Les compétences du bloc « Justifier les écarts » :**

Compétences	Critères d'évaluation
Identifier les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients	Pertinence de l'identification des incohérences et de leurs origines dans les situations déclaratives des clients
	Justesse de l'identification de l'acteur concerné par la démarche de résolution du problème
Synthétiser des données en vue de produire des arguments	Pertinence des arguments
	Accessibilité des explications données au client

1.B. Accès au CQP par la VAE

Conformément à la loi du 17 janvier 2002, le (la) candidat(e) peut obtenir le CQP conseiller entreprise dans le cadre d'un processus VAE.

Après examen de la recevabilité administrative et pédagogique de son dossier, le (la) candidat(e) rédige son livret VAE avec l'aide d'un accompagnateur. Il (elle) remet son livret au centre de formation qui le transmet au comité technique d'évaluation.

Modalités d'évaluation :

Lors d'un entretien d'une durée d'une heure, le (la) candidat(e) réalise :

- Une présentation d'une durée de 5 minutes portant sur la démarche de VAE, les difficultés rencontrées, l'intérêt et le sens de cette démarche et les acquis qu'il (elle) en retire pour la suite de son parcours professionnel ;
- Le CTE échange pendant 55 minutes avec le (la) candidat(e) à partir des éléments décrits dans le dossier. En aucun cas, le CTE ne pose de question de contrôle de connaissances mais peut demander au (à la) candidat(e) d'apporter des précisions portant sur des connaissances à partir des situations décrites.

Obtention des blocs de compétences composant le CQP

Le CQP conseiller entreprise comprend cinq blocs de compétences. Il est possible au (à la) candidat(e) de choisir de ne valider qu'un ou plusieurs blocs de compétence. Dans ce cas, il (elle) se présentera aux épreuves permettant la validation des blocs recherchés (voir tableau ci-dessous) :

Intitulé du bloc	Modalités d'évaluation
Informé le client	Épreuve 1
S'adapter au client	Épreuve 2
Conseiller le client	
Consolider les données	
Justifier les écarts	

Les conditions de déroulement des épreuves et les modalités d'évaluations sont identiques à celles proposées au candidat visant l'obtention de l'ensemble du CQP.

Pour obtenir le CQP, le (la) candidat(e) doit valider l'ensemble des compétences constitutives de la certification. Le (la) candidat(e) qui obtient progressivement les cinq blocs de compétences constituant le CQP se voit délivrer le CQP lors de l'obtention du dernier bloc de compétences certifiées.

En cas de validation partielle, une attestation de validation des compétences et/ou des blocs de compétences correspondants est remise au candidat.

LES MODALITES DE DELIVRANCE DU CQP OU DES BLOCS DE COMPETENCES

Les modalités de délivrance du CQP ou des blocs sont identiques quelle que soit la voie d'accès choisie.

Validation totale

Le CQP est obtenu si le (la) candidat(e) a, soit :

- Démontré aux cours des épreuves qu'il (elle) possédait l'ensemble des compétences métier requises, compétences professionnelles et compétences transverses.
- Obtenu progressivement les cinq blocs de compétences constitutifs du CQP.
- Démontré à travers son dossier VAE qu'il (elle) possédait l'ensemble des compétences requises : compétences professionnelles et compétences transverses.

Validation partielle

Le (la) candidat(e) n'est pas parvenu(e) à démontrer qu'il (elle) possède l'ensemble des compétences. Dans ce cas, elle(il) obtient une validation partielle du CQP et se voit délivrer une attestation pour les blocs de compétences obtenus. Il (elle) dispose de 5 années pour valider le ou les blocs manquants et obtenir le CQP en se présentant aux épreuves correspondantes ou en rédigeant un dossier VAE décrivant les activités en rapport avec les compétences manquantes.

LES INSTANCES D'EVALUATION & DE CERTIFICATION

Trois instances interviennent pour valider et délivrer le CQP : le comité technique d'évaluation, le Jury Paritaire et la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation.

Le comité technique d'évaluation (CTE)

- Composition :

Le comité technique d'évaluation est composé de trois personnes : un formateur et deux professionnels du secteur de la retraite.

Les membres du comité technique d'évaluation sont soumis à des obligations de confidentialité et d'impartialité.

- Rôle :

Le CTE représente la « commission fonctionnelle » du processus de certification.

Son rôle est de vérifier, sous la délégation du jury paritaire, l'adéquation entre les compétences démontrées par la(le) candidat(e) et les compétences requises, et formalisées dans le référentiel, pour l'obtention du CQP. Ce comité exerce son action lors d'épreuves certificatives « classiques » mais aussi dans le cadre de la VAE.

Dans le premier cas, il fait passer les épreuves prévues dans le référentiel du CQP, dans le second, il analyse le livret VAE de le (la) candidat(e), puis reçoit ce (cette) dernier(ère) en entretien.

Le rôle du CTE, au-delà de son action d'évaluation, c'est-à-dire « porter un jugement à partir d'une mesure d'écart », est de formaliser ce jugement pour le rendre compréhensible au (à la) candidat(e), mais aussi aux membres du jury paritaire. Cette formalisation qui objective la décision d'attribution ou de non attribution

totale ou partielle du CQP (bloc de compétences), prend la forme de compte-rendu de comité, signés par ses membres.

Enfin, le CTE doit proposer au (à la) candidat(e), en cas d'échec ou de validation partielle, des préconisations afin que ce (cette) dernier(ère) puisse développer les compétences manquantes. Ces préconisations peuvent prendre la forme de formations complémentaires à suivre ou d'expériences professionnelles à renforcer.

1. Dans le cadre des épreuves, le comité technique d'évaluation :

Évalue les compétences visées par le référentiel à partir de chacune des épreuves ;

Consigne et commente les propositions de validation sur les fiches d'évaluation ;

Formule des préconisations en cas de validation partielle ou de refus de validation. Ces préconisations sont destinées aux candidats en vue d'une nouvelle présentation ;

Rédige un procès-verbal de la session de certification dans lequel les membres du CTE font part de leurs appréciations sur le déroulement de la session de certification et les performances du groupe de candidats.

Ces informations sont transmises au jury paritaire.

2. Dans le cadre de la VAE, le comité technique d'évaluation

Examine les dossiers de VAE et vérifie la conformité du dossier eu égard aux dispositions de la loi sur la VAE ;

Reçoit les candidats dans le cadre de la présentation de leur dossier VAE ;

Propose la validation totale, partielle ou le refus de délivrance du CQP au jury paritaire ;

Rédige, si nécessaire, les préconisations qui seront expliciter au candidat puis transmises au jury paritaire avec le dossier du (de la) candidat(e).

Le Jury Paritaire

- Composition :
 - Dans sa composition plénière (*réunie deux fois par an*) :

Ce jury est composé, à part égale, de représentants¹ des organisations syndicales des salariés et de représentants des employeurs, désignés pour deux ans par la CPNEF (avec une présidence tournante d'un an). Cette instance agit par délégation de la branche (CPNEF).

- Dans sa composition resserrée (*réunie 4 fois par an*) :

Ce jury est composé de quatre membres, deux représentants des organisations syndicales des salariés et deux représentants des employeurs, désignés pour 6 mois, en jury plénier, parmi ses membres.

- Rôle :

Son rôle principal est de prendre des décisions de certification, c'est-à-dire d'attribution du CQP à une(un) candidat(e) et non d'évaluation. Ce faisant, ce jury s'engage sur le fait que cette(ce) candidat(e) possède bien les compétences requises et référencées.

¹ Les personnes désignées peuvent être salariés, retraitées, en recherche d'emploi et désignées par des organisations syndicales ou patronales relevant du secteur d'activité.

Au-delà, ce jury est le garant de la qualité du processus global de certification, il s'assure de la conformité du processus d'évaluation certificative (sous toutes ses formes) avec le référentiel du CQP et vérifie la cohérence du dispositif de formation proposé pour mener à cette certification.

Il peut également être amené à jouer un rôle d'arbitre, si les membres d'un CTE ne parviennent pas à une décision unanime.

Enfin, il propose à la CPNEF des préconisations concernant la promotion de cette certification professionnelle et dresse un état de la mise en place du CQP dans les GPS dont ses membres ressortent.

La Commission Paritaire Nationale Emploi Formation (CPNEF)

La CPNEF est l'instance qui décide de la création du CQP. Elle donne délégation au jury paritaire d'exercer son « autorité académique » et valide sa composition. Elle est aussi une voie de recours en cas de contestation par le (la) candidat(e) d'une décision du jury paritaire.

Enfin, c'est la/le président(e) de la CPNEF qui signe ce parchemin.

Enfin, cette commission a un rôle clé dans la promotion et le développement du CQP conseiller entreprise, comme de toute certification qu'elle pourrait juger utile de créer à l'avenir.

