



• L E S R E F E R E N T I E L S •

# Référentiel de certification

## Le dispositif de certification

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

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

---

Branche Retraite complémentaire et Prévoyance

Octobre 2018



## • Sommaire •

<b><u>LES COMPETENCES VALIDEES PAR LE CQP CONSEILLER RETRAITE .....</u></b>	<b>3</b>
Identification des compétences par activité.....	3
Les compétences transverses.....	3
Identification des compétences par blocs de compétences.....	4
<b><u>LES VOIES D'ACCES A LA CERTIFICATION.....</u></b>	<b>5</b>
<b><u>LES MODALITES DE CERTIFICATION .....</u></b>	<b>6</b>
Accès au certification de qualification professionnel par les épreuves.....	6
Accès au certification de qualification professionnel par VAE.....	8
LES MODALITES D'EVALUATION.....	8
<b><u>LES MODALITES DE DELIVRANCE DU CQP OU DES BLOCS DE COMPETENCES.....</u></b>	<b>10</b>
<b><u>LES INSTANCES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION .....</u></b>	<b>11</b>
Le comité technique d'évaluation.....	11
Le jury paritaire.....	12
La Commission Professionnelle Nationale Emploi Formation.....	12
<b><u>COMPARATIF ENTRE ANCIEN ET NOUVEAU REFERENTIEL CQP Conseiller Retraite.....</u></b>	<b>13</b>

# Les compétences validées par le CQP conseiller retraite

## Identification des compétences par activité

### Activité 1 : Informer le client sur la retraite et l'accompagner dans son accès à l'information (A1)

- Répondre aux demandes individuelles d'information des clients sur la retraite dans le cadre d'entretiens, en face-à-face ou à distance, programmés ou sans rendez-vous (CP1) ;
- Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants (CP2).

### Activité 2 : Conseiller le client sur les dispositifs d'amélioration de ses revenus ou de sa retraite (A2)

- 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 (CP3) ;
- 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 (CP4) ;
- Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents (CP 5).

### Activité 3 : Analyser les dossiers de retraite pour déterminer leur mode de traitement (A3)

Cette activité ne mobilise pas de compétences professionnelles caractéristiques de l'exercice du métier du conseiller retraite mais plutôt celles utilisées par les liquidateurs retraite. De ce fait, les compétences mobilisées au cours de cette activité ne font pas l'objet d'une identification et d'une évaluation dans le cadre de ce CQP de conseiller retraite.

## Les Compétences transverses

- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite (CT1) ;
- Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation (CT2) ;
- 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 (CT3) ;
- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients (CT4).

## Identification des compétences par blocs de compétences

### Bloc n°1 : information individuel

- Répondre aux demandes individuelles d'information des clients sur la retraite dans le cadre d'entretiens, en face-à-face ou à distance, programmés ou sans rendez-vous (CP1) ;
- Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite (CT1) ;
- Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation (CT2) .

### Bloc n°2 : Information collective

- Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants (CP2) ;
- 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 (CT3).

### Bloc n°3 : Conseil et accompagnement du client

- 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 (CP3) ;
- 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 (CP4) ;
- Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents (CP 5) ;
- Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients (CT4).

## Les voies d'accès à la certification

### Il existe 2 voies d'accès à la certification :

#### 1. Parcours individualisé de formation

Selon son expérience et ses connaissances, chaque candidat se verra proposé un parcours de formation adapté à ses besoins et susceptibles de lui faire atteindre le niveau de compétences requis pour valider le CQP. Pour mesurer ces besoins, chaque candidat se voit proposer un dispositif de positionnement comprenant :

- Un test de connaissances réglementaires ;
- Un livret d'auto-positionnement.

A l'issue de ce dispositif, le parcours de formation individualisé est défini au cours d'un entretien mené par le manager du candidat, à partir des parcours type proposés à partir de l'offre de formation du CFEM. Les formations peuvent se dérouler en présentiel, à distance et des accompagnements individuels. De plus, il est vivement recommandé aux institutions de proposer, en complément à ces formations, des mises en situations professionnelles afin de renforcer les compétences du candidat avant qu'il ne se présente aux épreuves.

#### 2. Démarche VAE

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

##### *Situation particulière :*

Lors de l'entretien de recevabilité organisé par le CFEM, il peut être proposé au candidat qui n'a acquis qu'une partie des compétences requises par expérience, 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 candidat peut faire la preuve du développement d'acquis professionnels à partir des connaissances acquises, soit en passant les épreuves validant les compétences concernées.

## Les modalités de certification

### 1- Obtention du CQP conseiller retraite

#### Accès au CQP par les épreuves

Seuls les candidats qui ont suivi un parcours individuel de formation peuvent se présenter aux épreuves du CQP. La certification du CQP comporte deux épreuves comprenant chacune deux situations d'évaluation :

Épreuve 1 : Mise en situation d'information sur la retraite

Épreuve 2 : Exposé et entretien à partir d'expériences professionnelles relatées dans un dossier support

#### Épreuve 1 : Mise en situation d'information sur la retraite

L'épreuve se déroule en deux parties :

- 1- Présentation orale devant un jury d'un sujet réglementaire tiré au sort ;
- 2- Rédaction de réponses écrites à des courriels de clients.

##### Déroulement de l'épreuve :

###### Présentation orale

Le candidat tire au sort un document présentant la demande d'information réglementaire d'un client. Le candidat analyse celle-ci et recherche les réponses réglementaires adaptées (Durée 15 minutes).

Le candidat expose au jury sa compréhension de la demande du client et présente les réponses réglementaires retraite adaptées à la situation (Durée 15 minutes).

###### Rédaction de réponses écrites

Le candidat répond par écrit à cinq courriels de clients posant des questions réglementaires sur la retraite (30 minutes).

**Cette épreuve valide les compétences CP1, CT1 et CT2**

## Épreuve 2 : Exposé et entretien à partir d'expériences professionnelles relatées dans un dossier support

Avant de se présenter à cette épreuve, le candidat doit rédiger un dossier professionnel comprenant deux parties (adressé par courriel trois semaines avant la date de l'épreuve) :

- La première 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. La description de ces animations, doit comprendre le thème des présentations, les sujets abordés, les caractéristiques du public, les durée et lieux des animations. Dans l'une de ces animations, le candidat mettra en évidence la présentation et l'aide à l'appropriation par les clients des outils digitaux de la retraite ;
- La seconde expose une situation de conseil, d'aide à la prise de décision du client et l'analyse critique de la conduite de son entretien et des conseils apportés. Le candidat justifie le choix de cette situation professionnelle. Il précise ensuite les conditions d'accueil du client, indique l'objet de leurs demandes, décrit le déroulement des échanges, ainsi que les caractéristiques du climat des entretiens. En particulier, il évoque les émotions exprimées, ou pas, par le client et leurs manifestations. Il repère l'incidence de ces émotions sur sa communication avec son interlocuteur. En conclusion, il note ce qu'il a appris de ces situations professionnelles, notamment sur les conditions nécessaires à l'établissement d'une relation qui favorise la transmission et l'appropriation des informations par les clients.

L'épreuve se déroule ensuite en deux temps :

- 1- Exposé d'un récit d'animation collective sur la retraite ;
- 2- Entretien visant l'explicitation et l'analyse des conseils individuels.

### Déroulement de l'épreuve :

#### Exposé d'un récit d'animation collective

Le candidat expose de manière synthétique, devant le jury, une des situations d'animation collectives réalisées :

- Il fait un rappel du public, du lieu et des thèmes abordés ;
- Il identifie les points de réussite et les difficultés ;
- Il propose une analyse critique et répond aux questions du jury (15 minutes).

**Cette épreuve valide les compétences CP2 et CT3**

## Entretien avec le jury sur une activité de conseil

Le candidat, à partir des deux situations professionnelles complexes avec des clients décrit dans son dossier professionnel (Durée 30 minutes) :

- Présente une synthèse des deux situations retenues : présentation des caractéristiques du client et du diagnostic porté sur sa situation de retraite ;
- Répond aux questions du jury : notamment, expérience en matière de conseil, analyse critique des situations décrites et bilan prospectif.

**Cette épreuve valide les compétences CP3, CP4, CP5 et CT4**

## Accès au certificat de qualification professionnel par la VAE

Conformément à la loi du 17 janvier 2002, les candidats peuvent obtenir le CQP conseiller retraite dans le cadre d'un processus VAE.

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

### LES MODALITES D'EVALUATION

Lors d'un entretien d'une durée d'une heure, le candidat 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 en retire pour la suite de son parcours professionnel ;
- Le jury échange pendant 55 minutes le candidat à partir des éléments décrits dans le dossier. En aucun cas, le jury ne pose de question de contrôle de connaissances mais peut demander au candidat d'apporter des précisions portant sur des connaissances à partir des situations décrites.

## 2- Obtention des blocs de compétences composant le CQP

Le CQP conseiller retraite comprend trois blocs de compétences. Il est possible au candidat de choisir de ne valider qu'un ou deux blocs de compétence. Il se présentera aux épreuves permettant la validation des blocs recherchée. (Voir tableau ci-dessous) :

Intitulé du bloc	Compétences évaluées	Modalités d'évaluation
<b>1 : Information individuel</b>	CP 1, CT1, CT2	Epreuve 1 : présentation orale d'un sujet réglementaire tiré au sort et réponses écrites à 5 courriels de clients
<b>2 : Information collective</b>	CP2, CT3	Epreuve 2 (partie 1) : exposé d'un récit d'animation collective sur la retraite et les outils digitaux d'accès à l'information à partir d'un dossier professionnel support
<b>3 : Conseil et accompagnement du client</b>	CP3, CP4, CP5, CT4	Epreuve 2 (partie 2) : entretien avec le jury visant à l'explicitation et l'analyse de deux situation de conseil et d'aide à la prise de décision du client, décrites dans la seconde partie du dossier professionnel support.

*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 candidat doit valider l'ensemble des compétences constitutives de la certification. Le candidat qui obtient progressivement les trois 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 en VAE, les blocs correspondants aux compétences validées sont remis au candidat.*

## Les modalités de délivrance du CQP ou des blocs de compétences

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 candidat a, soit :

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

### Validation partielle

Le candidat n'est pas parvenu à démontrer qu'il possède l'ensemble des compétences. Dans ce cas, il obtient une validation partielle du CQP et peut se voir délivrer les blocs de compétences pour lesquels il a été jugé compétent. Il 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'évaluation et 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)

#### LA COMPOSITION DU COMITE TECHNIQUE D'EVALUATION

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.

#### LE ROLE DU COMITE TECHNIQUE D'EVALUATION

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 le candidat 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 du candidat, puis reçoit ce dernier 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 candidat, 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 candidat, en cas d'échec ou de validation partielle, des préconisations afin que ce dernier puisse développer les compétences manquantes. Ces préconisations peuvent prendre la forme de formations complémentaires à suivre ou d'expériences professionnelles à renforcer.

Plus précisément,

#### 1. Dans le cadre des parcours de formation, 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 candidat.

## Le jury paritaire

### LA COMPOSITION DU JURY PARITAIRE

Ce jury est composé, à part égale, de représentants<sup>1</sup> 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).

### LE RÔLE DU JURY PARITAIRE

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

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 candidat d'une décision du jury paritaire.

Enfin, c'est la/le président(e) de la CPNEF qui remet le « parchemin » aux candidats ayant obtenu le CQP. C'est elle aussi qui signe ce parchemin.

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

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

## Comparatif entre ancien et nouveau référentiel CQP Conseiller retraite

	CQP	CQP en cours de réinscription
Activités	<p>Informers les clients sur la retraite obligatoire (A1)</p> <p>Conseiller les clients sur la retraite obligatoire et sur les produits complémentaires retraite(A2)</p> <p>Orienter les clients vers les services et organismes compétents (A3)</p>	<p>Informers le client sur la retraite et l'accompagner dans son accès à l'information (A1)</p> <p>Conseiller le client sur les dispositifs d'amélioration de ses revenus ou de sa retraite (A2)</p> <p><i>Analyser les dossiers de retraite pour déterminer leur mode de traitement (A3)<sup>1</sup></i></p>
Compétences professionnelle	<p>Répondre aux demandes individuelles d'informations des actifs ou futurs retraités, retraités sur la retraite obligatoire dans le cadre d'entretiens en face-à-face ou téléphonique (CP1)</p> <p>Animer une séance d'information sur la retraite obligatoire auprès de salarié ou futurs retraités dans le cadre de forum ou de réunion en entreprise, en utilisant les supports et outils des Fédérations et des Groupes de protection sociale. (CP2)</p> <p>Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques transmises par le client (actif et futurs retraités) et recueillies dans le cadre d'entretiens individuels en face-à-face ou téléphonique (CP3)</p> <p>Accompagner la réflexion du client (actif) dans ses choix en matière de retraite obligatoire et produits complémentaires dans le cadre d'entretiens individuels en face à face ou téléphonique (CP4)</p> <p>Faciliter les démarches des clients (actifs, futurs retraités ou retraités) auprès des services internes ou des organismes de retraite obligatoire en utilisant les procédures et outils mis à disposition par les entreprises. (CP5)</p> <p>Utiliser un réseau actif de partenaires intervenant dans les services des institutions de retraite obligatoire en respectant les procédures et outils institutionnels (CP6)</p>	<p>Répondre aux demandes individuelles d'information des clients sur la retraite dans le cadre d'entretiens, en face-à-face ou à distance, programmés ou sans rendez-vous (CP1)</p> <p>Animer une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants (CP2)</p> <p>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 (CP3)</p> <p>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 (CP4)</p> <p>Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents (CP 5).</p>

<sup>1</sup> Activité ne renvoyant pas à une compétence évaluée dans ce CQP

<b>Compétences transverses</b>	<p>Participer à la promotion de l'image de l'entreprise et valoriser la retraite obligatoire dans le cadre de l'ensemble des contacts avec les clients (collectif de salariés, actifs, futurs retraités ou retraités), les interlocuteurs et partenaires (CT1)</p> <p>Communiquer et établir une relation professionnelle adaptée à des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires) (CT2)</p> <p>Développer une veille réglementaire et procédurale en utilisant les outils et sites intranet ou internet (CT3)</p>	<p>Rendre compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite (CT1)</p> <p>Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation (CT2)</p> <p><b>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 (CT3)</b></p> <p>Adapter sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients (CT4).</p>
--------------------------------	---	---

**Modalité d'évaluation**

<b>CQP</b>		<b>CQP en cours de réinscription</b>	
<b>Blocs</b>	<b>Epreuves</b>	<b>Blocs</b>	<b>Epreuves</b>
Bloc 1 : information	Épreuve 1 : Mise en situation d'information sur la retraite	Bloc 1 : Information individuelle	Présentation orale d'un sujet réglementaire tiré au sort et réponses écrites à cinq courriels de clients (Epreuve n°1 du CQP).
	Épreuve 2 : Présentation orale d'un récit d'expérience d'une animation face à un groupe	Bloc 2 : Information collective	Exposé d'un récit d'animation collective sur la retraite à partir d'un dossier professionnel support (Epreuve n°2, partie 1 du CQP).
Bloc 2 : conseil	Épreuve 3 : Réalisation et présentation d'un diagnostic retraite personnalisé	Bloc 3 : Conseil	Entretien avec le jury visant à l'explicitation et l'analyse d'une situation de conseil et d'aide à la prise de décision du client, décrite dans la seconde partie du dossier professionnel support (Epreuve n°2, partie 2 du CQP).
Bloc 3 : Orientation	Épreuve 4 : Élaboration, présentation et échange à partir d'un dossier professionnel		