



• LES REFERENTIELS •

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 de la retraite complémentaire
et de la prévoyance paritaires

O C T O B R E 2 0 1 5



• Sommaire •

• Les compétences professionnelles du conseiller retraite	3
• Les voies d'accès à la certification	5
• Les modalités de certification	6
• Les modalités d'obtention du CQP	17
• Les instances d'évaluation et de certification	18

Les compétences professionnelles du conseiller retraite

Compétences par activité type

Activité 1 : Informer les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires retraite(A1)

- Répondre aux demandes individuelles d'informations des actifs, futurs retraités et retraités sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires dans le cadre d'entretiens en face à face ou téléphoniques (CP1).
- Animer une séance collective d'information sur la retraite obligatoire auprès de groupe de salariés , futurs retraités dans le cadre de forums ou de réunions en entreprise en utilisant les supports et outils des fédérations et des groupes de protection sociale (CP2).

Activité 2 : Conseiller les clients sur les dispositifs d'amélioration de la retraite et sur les produits complémentaires retraite(A2)

- Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques transmises par le client (actifs, futurs retraités) recueillies dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou téléphoniques(CP3).
- Accompagner la réflexion du client (actif, futurs retraités) sur ses choix en matière de retraite obligatoire et de produits complémentaires dans le cadre d'entretiens individuels, en face à face ou téléphoniques(CP4).

Activité 3 : Orienter vers les services et organismes compétents (A3)

- 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).
- Utiliser un réseau actif de partenaires intervenant dans les services des institutions de retraite obligatoire, dans le respect des procédures et en utilisant les outils institutionnels (CP6).

Compétences transverses

- 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 et les interlocuteurs et partenaires (CT1).
- Communiquer et établir une relation professionnelle adaptée à des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires) (CT2).
- Développer une veille réglementaire et procédurale en utilisant les outils et sites intranet et internet (CT3).

Les voies d'accès à la certification

Il existe 2 voies d'accès au CQP.

Les parcours de formation

■ Une formation en continu

Cette formation se déroule sur un an, elle est composée de regroupements mensuels. Ce parcours de formation est destiné au salarié, affecté ou pressenti à un poste de conseiller client, qui ne maîtrise pas les compétences du métier.

■ Les formations modulaires

Trois parcours modulaires préparent respectivement aux trois CCP (certificat de compétence professionnelle) qui valident les compétences à exercer les trois activités cibles du CQP conseiller retraite.

Ces parcours de formations sont destinés au salarié souhaitant acquérir les compétences mobilisées lors de la réalisation d'une activité ou obtenir le CQP sans suivre la formation en continu.

Le candidat titulaire des 3 CCP qui souhaite la délivrance du CQP doit en faire la demande dans les 5 ans suivant l'obtention du premier CCP.

Le CQP est remis après un entretien professionnel organisé par le pôle certification.

La démarche VAE

■ La VAE (validation des acquis de l'expérience)

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.

■ La VAE avec compléments de formation

Le candidat qui a acquis une partie seulement des compétences par expérience, peut s'engager dans une démarche VAE et un dispositif personnalisé de formation pour acquérir les compétences manquantes.

Les compétences développées par l'expérience sont validées dans le cadre de la démarche VAE.

Quant aux compétences acquises en formation, elles sont validées soit dans le cadre de la VAE soit dans le cadre des épreuves d'obtention d'un CCP.

Les modalités de certification

Accès au CQP par la voie de la formation en continu

Le CQP s'obtient par la réussite aux 4 épreuves suivantes

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

Déroulement de l'épreuve :

Après avoir pris connaissance du motif de la demande de rendez-vous d'un client, le candidat reçoit la personne, lui explique la disposition réglementaire, répond aux questions complémentaires, et s'assure de sa compréhension.

(Durée 20 minutes)

Puis un échange avec le jury sert éventuellement à compléter, préciser le contenu de l'information transmise.

(Durée 10 minutes).

Cette épreuve se déroule à la fin de la formation.

Cette épreuve valide les compétences CP1, CT1, CT2, CT3

Épreuve 2 : Présentation d'une thématique réglementaire

retraite face à un groupe

Déroulement de l'épreuve :

Le candidat réalise un exposé à partir d'un sujet tiré au sort parmi un choix de thèmes réglementaires.

L'exposé comporte :

Un temps de présentation de la disposition réglementaire devant un groupe.

(Durée 15 minutes)

Un temps de réponse aux questions du groupe et de débat

(Durée 15 minutes).

Cette épreuve se déroule au cours de la formation.

Elle valide les compétences CP2, CT1, CT2, CT3

Épreuve 3 : Réalisation et présentation d'un diagnostic retraite personnalisé

Déroulement de l'épreuve :

■ 1^{re} partie : Analyse d'une situation retraite et production d'un diagnostic

A partir d'un cas concret qui présente une situation retraite, le candidat procède à la sélection des informations pertinentes pour faire une analyse, réaliser un diagnostic retraite personnalisé et produire des hypothèses de solutions.

Puis le candidat prépare la présentation orale de la situation, du diagnostic et des solutions retenues

(Durée 1 heure).

▪ **2^e partie : Présentation au client du diagnostic retraite réalisé et débat avec le jury.**

Le candidat présente son analyse de la situation retraite, la confronte à celle du client, examine avec lui ses attentes et explique les solutions possibles en mettant en évidence leurs avantages et contraintes respectives. Il invite le client à exprimer son point de vue sur les options possibles..

Au cours du débat avec le jury, le conseiller explique ce qu'il a compris des réactions du client et les raisons de son comportement en retour.

(Durée 45 minutes)

Cette épreuve se déroule à la fin de la formation.

Cette épreuve valide les compétences CP3, CP4, CT1, CT2,CT3

Épreuve 4 : Élaboration, présentation et échange à partir d'un dossier professionnel

Le candidat réalise ce dossier professionnel au cours de la formation. Ce dossier fait l'objet d'un échange avec un jury en fin de formation.

Le dossier comporte 2 parties.

▪ **La 1^{ère} partie porte sur la connaissance de l'environnement professionnel :**

- L'entreprise et le service dans lesquels il travaille
- L'activité réelle et concrète d'un conseiller retraite
- Les partenaires externes et les interlocuteurs en interne avec qu'il développe des modes de collaboration professionnelle
- Une description des supports d'information utilisés et une présentation et une analyse des méthodes de recherche de l'information, des difficultés rencontrées et des solutions mises en œuvre pour accéder aux renseignements souhaités.

- **La 2^e partie a pour objet l'analyse des dimensions relationnelles d'un échange avec un client.**

Le candidat choisit et décrit 2 entretiens au cours desquels il accompagne la réflexion du client en matière de retraite. Pour chaque situation, il explique les raisons du choix de celle-ci, présente et analyse les caractéristiques de l'échange, met évidence les éléments qui favorisent ou qui freinent l'établissement de la relation professionnelle.

Il indique ce qu'il a appris à partir de ces expériences sur les conditions d'une relation satisfaisante

(Durée 60 minutes)

Cette épreuve valide les compétences CP5, CP6, CT1, CT2, CT3.

Accès au titre professionnel par la voie des formations modulaires

A l'issue de chaque parcours de formation modulaire, les stagiaires peuvent se présenter aux épreuves de certification des compétences acquises. La validation des compétences est attestée par la délivrance d'un CCP (certificat de compétences professionnelles).

Les stagiaires pourront ainsi obtenir les trois CCP validant respectivement les compétences mobilisées pour réaliser les activités d'information, de conseil et d'orientation.

Le CQP conseiller retraite est délivré au candidat ayant obtenu les trois CCP et qui se présente à un entretien professionnel dans les 5 ans suivant la date d'obtention du premier CCP.

Les épreuves de certification organisées pour la validation des CCP sont les mêmes que celles prévues pour la validation du CQP.

LE CCP « Informer les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires »

Ce CCP s'obtient par la réussite aux 2 épreuves suivantes

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

Déroulement de l'épreuve :

Après avoir pris connaissance du motif de la demande de rendez-vous d'un client, le candidat reçoit la personne, lui explique la disposition réglementaire, répond aux questions complémentaires, et s'assure de sa compréhension.

(Durée 20 minutes)

Puis un échange avec le jury sert éventuellement à compléter, préciser le contenu de l'information transmise.

(Durée 10 minutes).

Cette épreuve se déroule à la fin de la formation

Cette épreuve valide les compétences CP1/CT1/CT2/CT3

Épreuve 2 : Présentation d'une thématique réglementaire face à un groupe

Déroulement de l'épreuve :

Le candidat réalise un exposé sur sujet tiré au sort parmi un choix de thèmes réglementaires.

L'exposé comporte :

Un temps de présentation de la disposition réglementaire devant un groupe
(Durée 15 minutes).

Un temps de réponse aux questions du groupe et de débat
(Durée 15 minutes).

Cette épreuve se déroule au cours de la formation.

Cette épreuve valide les compétences CP2, CT1, CT2, CT3.

LE CCP « Conseiller les clients sur les produits complémentaires et les dispositifs d'amélioration de la retraite »

Épreuve 1 : Réalisation et présentation d'un diagnostic retraite personnalisé

Déroulement de l'épreuve :

- **1^{re} partie : Analyse d'une situation retraite et production d'un diagnostic**

A partir d'un cas concret qui présente une situation retraite, le candidat procède à la sélection des informations pertinentes pour faire une analyse, réaliser un diagnostic retraite personnalisé et produire des hypothèses de solutions.

Puis le candidat prépare la présentation orale de la situation, du diagnostic et des solutions retenues (**durée 1H**).

- **2^e partie : Présentation du diagnostic réalisé au client et débat avec le jury.**

Le candidat présente son analyse de la situation retraite, la confronte à celle du client, examine avec lui ses attentes et explique les solutions possibles en mettant en évidence leurs avantages et contraintes respectives. Il invite le client à exprimer son point de vue sur les options possibles.

Au cours du débat avec le jury, le conseiller explique ce qu'il a compris des réactions du client et les raisons de son comportement en retour.

(Durée 45 minutes)

Cette épreuve se déroule à la fin de la formation.

Cette épreuve valide les compétences CP3,CP4, CT1,CT2,CT3

Épreuve 2 : Description et analyse des dimensions relationnelles dans le cadre d'un échange avec un client

Le candidat réalise un travail écrit au cours de la formation

Il choisit et décrit 2 entretiens au cours desquels il accompagne la réflexion du client en matière de retraite. Pour chaque situation, il explique les raisons du choix de celle-ci, présente et analyse les caractéristiques de l'échange, met évidence les éléments qui favorisent ou qui freinent l'établissement de la relation professionnelle.

Il indique ce qu'il a appris à partir de ces expériences sur les conditions de mise en place d'une relation professionnelle efficiente.

La présentation de ce travail se déroule à la fin de la formation et permet un échange avec le jury

(Durée 30 minutes)..

Cette épreuve valide les compétences : CP4, CT1, CT2, CT3

LE CCP «Orienter vers les services et organismes compétents »

Épreuve : Élaboration, présentation et échange à partir d'un dossier professionnel

Le candidat réalise ce dossier professionnel au cours de la formation

- L'entreprise et le service dans lesquels il travaille
- L'activité réelle et concrète d'un conseiller retraite
- Les partenaires externes et les interlocuteurs en interne avec qu'il développe des modes de collaboration professionnelle
- Une description des supports d'information utilisés et une présentation et une analyse des méthodes de recherche de l'information, des difficultés rencontrées et des solutions mises en œuvre pour accéder aux renseignements souhaités.

La présentation du dossier se déroule lors d'un échange avec le jury.

L'échange se déroule à la fin de la formation

(Durée 30 minutes).

Cette épreuve valide les compétences : CP5, CP6, CT1, CT2, CT3.

Accès au titre professionnel par 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

À partir de l'analyse du dossier et de l'entretien avec le candidat, le comité technique d'évaluation recherche les éléments et les indications qui attestent de la maîtrise des compétences constitutives du métier à partir du référentiel de compétences.

Le CTE propose au jury paritaire la validation totale, partielle ou la non validation des compétences professionnelles.

LES MODALITES D'OBTENTION DU CQP

A L'ISSUE DES PARCOURS DE FORMATION

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 les trois CCP et se présente à un entretien professionnel dans les 5 ans suivant la date d'obtention du premier 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 dans les 5 ans qui suivent cette validation partielle soit se représenter deux fois :

- Aux épreuves pour valider les compétences manquantes.
- Devant le comité technique d'évaluation pour démontrer qu'il possède l'ensemble des compétences attendues.

Refus de validation

Le candidat n'est pas parvenu à démontrer qu'il possédait les compétences professionnelles visées par le CQP, peut dans les 5 ans qui suivent la date de refus de validation :

- se représenter deux fois aux épreuves.
- représenter deux fois son livret VAE

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 emploi formation.

Le comité technique d'évaluation

LA COMPOSITION DU COMITE TECHNIQUE D'EVALUATION

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

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

LE ROLE DU COMITE TECHNIQUE D'EVALUATION

Ce comité a pour mission d'évaluer les connaissances, savoir-faire et compétences des candidats à partir de critères prédéfinis. Sa mission s'applique à chacune des voies d'obtention du CQP : les parcours de formation, la VAE.

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 soutenance 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 transmises au jury paritaire avec le dossier du candidat.

Le jury paritaire

LA COMPOSITION DU JURY PARITAIRE

Le jury paritaire est composé à égalité de membres représentant des organisations patronale et syndicales.

Il a pour mission de garantir la qualité du Certificat de Qualification Professionnelle Conseiller Retraite.

LE RÔLE DU JURY PARITAIRE

1. Dans le cadre des parcours de formation, le jury paritaire

- Vérifie la conformité des dispositifs de formation et des procédures de certification validés par la Commission Emploi-Formation.
- Prononce les décisions en vue de l'obtention de la certification.
- Examine, *sur demande du CTE*, les situations dans lesquelles les membres du CTE ne sont pas parvenus à un accord sur la validation d'une ou plusieurs compétences. A l'issue de cet examen, il arrête une décision.
- Formule des préconisations pour la Commission Emploi-Formation destinées à la valorisation du CQP conseiller retraite.

2. Dans le cadre de la VAE, le jury paritaire

- Vérifie la conformité de la procédure d'évaluation mise en œuvre par le comité technique d'évaluation.
- Apprécie la pertinence des préconisations faites par le comité technique d'évaluation en cas de validation partielle ou de refus de validation.
- Prononce les décisions en vue de l'obtention de la certification (validation totale, partielle ou refus).

La Commission Emploi Formation

Après avis du jury paritaire, la Commission Emploi Formation, organisme paritaire, délivre la certification officielle du CQP.

Elle décide des dispositions à mettre en œuvre pour valoriser le CQP.

La Commission Emploi Formation est la voie de recours, en cas de contestation d'un candidat, quelle que soit la voie d'obtention du CQP (formation ou VAE).

Ses décisions sont souveraines.

