



• L E S R E F E R E N T I E L S •

# Le référentiel emploi, activités, compétences

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 •

• <b>Définition de l’emploi type et des conditions d’exercice</b> .....	<b>3</b>
• <b>Description des activités cibles du métier</b> .....	<b>5</b>
• Activité 1 .....	6
• Activité 2 .....	8
• Activité 3 .....	10
• <b>Description des compétences métier</b> .....	<b>11</b>
• 1. Compétences professionnelles .....	12
• 2. Compétences transverses .....	13
• <b>Récapitulatif des activités types et des compétences du conseiller retraite</b> .....	<b>14</b>



## Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

**L**e conseiller retraite exerce, aujourd'hui, son activité au sein des groupes de protection sociale de la branche professionnelles de la retraite complémentaire et de la prévoyance. Cette activité nouvelle est l'un des effets de la loi portant réforme des retraites de 2003 (dite loi Fillon) et de la loi portant réforme des retraites de 2010 qui ont instauré une obligation d'information au bénéfice des actifs concernant leur retraite future. Les groupes de protection sociale se sont saisis de cette obligation d'information pour développer auprès de leurs clients (actifs, futurs retraités et retraités) une offre de service retraite.

Dans le respect des règles de la communication écrite et orale, de la réglementation en vigueur, des normes de qualité et des chartes des groupes de protection sociale, les missions d'information, de conseil et d'orientation auprès de particuliers portent sur le domaine de la retraite obligatoire et les dispositifs et produits d'amélioration de la retraite.

Pour réaliser ses missions, le conseiller retraite est en contact avec ses clients dans le cadre d'un accueil physique ou d'une relation à distance (téléphone, internet).

Il traite majoritairement des appels entrants ; cependant dans le cadre de la gestion d'un dossier, il peut être amené à réaliser des appels sortants.

En fonction des modes d'organisation des groupes de protection sociale, il participe aux missions d'information lors de conférences ou de forums organisés par des entreprises pour leurs salariés ou par le réseau des organismes de retraite obligatoire. Il utilise alors les documents supports élaborés par son groupe de protection sociale et les fédérations Agirc et Arrco.

Lors de ses échanges avec les clients, le conseiller se conforme aux procédures mises en place dans le groupe de protection sociale qui constituent le cadre de son autonomie technique et de sa responsabilité. À l'issue de ses contacts avec les clients, il renseigne les bases de données destinées à la traçabilité des demandes et au suivi des dossiers.

Afin de répondre dans les meilleurs délais et de la manière la plus adaptée et la plus précise possible, il dispose d'outils informatisés, d'une documentation actualisée et de formations qui lui permettent d'offrir un service de qualité.

Cet emploi nécessite d'être en contact avec de multiples interlocuteurs en interne, mais aussi en externe (Cnav, Ircantec, Agirc-Arrco, etc.)

Il réalise ses missions dans un service internalisé de l'entreprise ou dans une structure déconcentrée (par exemple CICAS), dans le cadre d'une équipe, placée sous la responsabilité d'un encadrant.

Cet emploi s'exerce en travail posté, à temps plein ou à temps partiel. Les horaires sont variables mais ne s'effectuent ni la nuit, ni les dimanches, ni les jours fériés.

Conditions d'accès à l'emploi dans les GPS:

Bac + 2 ou équivalent ou expérience professionnelle



# Description des activités types

## LE METIER DE CONSEILLER RETRAITE COMPORTE TROIS ACTIVITES TYPES :

**1**

**Informers les clients sur la retraite obligatoire et les produits  
complémentaires retraite(A1)**

**2**

**Conseiller les clients sur la retraite obligatoire  
et sur les produits complémentaires retraite(A2)**

**3**

**Orienter les clients vers les services  
et organismes compétents (A3)**

• **Activité 1** •

## Informer le client sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires retraite

### FINALITE, DESCRIPTION DE L'ACTIVITE TYPE ET CONDITIONS D'EXERCICE

Le conseiller retraite assure des missions d'information sur la retraite auprès d'actifs, futurs retraités et retraités.

Ces fonctions s'exercent soit dans le cadre d'entretiens individuels soit auprès de groupes lors de forum ou réunions collectives en entreprise.

#### Ces informations portent principalement sur :

- les règles d'acquisition des droits à retraite, activités réalisées en France ou hors de France, les conséquences des événements de la vie et de la carrière sur l'acquisition de ces droits.
- les conditions d'obtention des droits à retraite dans les régimes obligatoires (âge légal, taux, modalités de calcul, majorations la coordination européenne), etc.,
- les produits complémentaires et les dispositifs d'amélioration de la retraite,
- les demandes d'explicitation des documents adressés par les régimes de retraite (RIS, EIG) liées aux difficultés de compréhension, ou omissions, ou inexactitudes ou erreurs éventuelles. ...

#### Dans le contexte d'un entretien individuel

Le conseiller retraite, à partir de la demande du client et afin d'apporter une réponse de qualité :

- Identifie les caractéristiques administratives du client.
- Écoute la demande et les attentes, prend en compte les préoccupations du client. ses interrogations, voire ses incompréhensions sur le domaine de la retraite.

- Recherche les informations utiles auprès de son interlocuteur et à partir des fichiers en interne.
- Traduit la demande du client en question réglementaire.
- Fournit des réponses en termes compréhensibles.
- Transmet si besoin les réclamations aux services compétents.
- S'assure de la compréhension du client.
- Transfère si besoin l'appel vers un interlocuteur en interne qui dispose des compétences requises.

Tout au long de cette étape, le conseiller veille à ajuster ses modes de communication afin de créer une relation de confiance nécessaire au traitement de la demande.

### Dans le contexte d'une présentation face à un groupe :

Le conseiller retraite, pour réaliser sa mission :

- Prépare le contenu de son animation à partir des documents élaborés par les fédérations et son GPS.
- Sélectionne la documentation à transmettre aux participants.
- Définit avec les intervenants éventuels leurs modalités respectives d'intervention.
- Présente les informations au public.
- Commente les supports d'information.
- S'assure de la compréhension des informations par son auditoire.
- Répond aux questions et interrogations éventuelles des participants.
- Clôture son intervention par une synthèse des informations communiquées.

Cette activité mobilise des savoir-faire en matière de communication orale ; elle nécessite de la part du conseiller retraite de s'adapter aux spécificités des modes de rencontre (individuel, collectif)



• **Activité 2** •

## Conseiller les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires retraite

### FINALITE, DESCRIPTION DE L'ACTIVITE TYPE ET CONDITIONS D'EXERCICE

Le conseiller retraite a pour mission de présenter des solutions retraite réalistes au regard des éléments objectifs de la situation du client et de la réglementation en vigueur et en tenant compte autant que possible des projets des personnes.

Pour réaliser cette mission, le conseiller analyse la situation retraite du client dans le cadre d'un entretien exploratoire. Cette analyse nécessite qu'il :

- Identifie les caractéristiques objectives de la situation socio-économiques du client (âge, catégorie socio professionnelle, santé, charges et revenus familiaux), et s'intéresse au projet de son interlocuteur en matière de retraite.
- Collecte les informations concernant la carrière de l'intéressé à partir des outils des Fédérations et recueille des compléments d'information auprès du client.
- Explique au client sa situation actuelle en matière de retraite obligatoire.
- Commente les estimations des montants présentées sur les documents des régimes, ainsi que les hypothèses de calcul retenues.
- Explicite les modalités d'ouverture des droits en utilisant les outils des Fédérations des régimes de retraite complémentaire Agirc Arrco.



- À partir de l'analyse et du diagnostic de la situation qui aboutit à une estimation provisoire des montants et des modalités d'ouverture des droits déterminés, le conseiller présente les différents scénarii possibles en tenant compte des caractéristiques personnelles de la situation du demandeur.
- Attire l'attention de son client sur les limites éventuelles de la couverture du risque vieillesse.
- Présente des solutions adaptées à la situation retraite du client dont il détaille les diverses options.

Cette activité nécessite une communication claire, précise, argumentée, adaptée à l'interlocuteur et un comportement vigilant afin de s'assurer de la bonne compréhension par le client des informations qui lui ont été transmises.

Au cours de cet entretien, des frustrations, des refus, des comportements d'indécision peuvent s'exprimer. Ces manifestations comportementales nécessitent de la part du conseiller retraite un développement d'attitudes d'écoute, d'adaptation, de compréhension et de prise en compte des affects inhérents à toute inter relation humaine inscrite dans un cadre professionnel.



• **Activité 3** •

## Orienter les clients vers les services et organismes compétents

### FINALITE, DESCRIPTION DE L'ACTIVITE TYPE ET CONDITIONS D'EXERCICE

Le conseiller a pour mission compte –tenu de la particularité de certaines situations d'avoir recours à la compétence de services internes ou d'organismes externes. Dans le cadre de cette activité d'orientation, le conseiller retraite :

- Identifie les services ou organismes compétents à solliciter.
- Explique au client les motifs de l'orientation.
- Présente les démarches à effectuer par le client auprès du service tiers.
- Indique les procédures à suivre, les pièces à fournir, les délais à respecter si besoin.
- Assure personnellement, si la situation le justifie, la transmission de la demande ou de l'information à un autre service du Groupe ou d'un organisme externe.

Cette activité d'orientation des clients, de transmission éventuelle de leurs demandes s'exerce dans le cadre d'un réseau de partenaires.

Cette mobilisation du réseau nécessite de connaître le champ respectif des compétences de chaque interlocuteur et partenaire.

Les échanges d'informations se font dans le cadre d'une éthique professionnelle et dans une obligation de discrétion et de respect des clients.

Le conseiller retraite, comme les autres acteurs du réseau, doit contribuer au maintien de la qualité des relations. Il doit développer activement la recherche de services et personnes ressources utiles à l'efficacité de son travail.

Ces collaborations mises en place constituent des éléments fondamentaux d'un service de qualité.

# Description des compétences métier

Dans le cadre de la réalisation des trois activités types du métier,

**LE CONSEILLER RETRAITE MOBILISE  
DEUX TYPES DE COMPETENCES :**

## 1

### Les compétences professionnelles

Le métier nécessite la mise en œuvre de 6 compétences professionnelles.

## 2

### Les compétences transverses

Le métier nécessite la mise en œuvre de 3 compétences transverses.

## 1. Les Compétences professionnelles

### Compétences par activité type

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

- Répondre aux demandes individuelles d'information 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 d'information sur la retraite obligatoire auprès de groupe de salariés, futurs retraités dans le cadre de forum 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 les produits complémentaires retraite(A2)**

- Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques transmises par le client (actifs, futurs retraités) et recueillies dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou téléphoniques (CP3).
- Accompagner la réflexion du client (actif, futur retraité) sur ses choix en matière de retraite obligatoire et 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 (actif, 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, en respectant les procédures et utilisant les outils institutionnels. (CP6).

## 2. Les 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 (collectif de salariés, actifs, futurs retraités ou retraités), 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 ou internet (CT3).



**Les tableaux ci-après permettent de visualiser l'articulation entre les activités types et les compétences**

## métier du conseiller retraite

# Activités et compétences du conseiller retraite

TABLEAU RECAPITULATIF

Activités cibles	Compétences professionnelles	Compétences transverses
<p><b>Informers les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires retraite</b></p> <p>(A1)</p>	<p>Répondre aux demandes individuelles d'informations des actifs ou futurs retraités, retraités sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires 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>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><b>Conseiller les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires retraite</b></p> <p>(A2)</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>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><b>Orienter les clients vers les services et organismes compétents</b></p> <p>(A3)</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>	

