

# VALORISER

les compétences avec le

# CQP Conseiller Retraite

évolution

compétences

employabilité

valorisation

reconnaissance

certification

Retraite  
complémentaire  
et Prévoyance  
paritaires

Protection  
sociale  
complémentaire  
des SALARIÉS

Centre de  
**FORMATION**  
et des expertises métiers

# CQP Conseiller Retraite



LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES.....	3
UNE QUALIFICATION RECONNUE .....	4
LA CERTIFICATION DES COMPÉTENCES : POUR QUI ET POURQUOI ? .....	5
LES COMPÉTENCES CERTIFIÉES PAR LE CQP .....	6
LA STRUCTURATION DU CQP .....	7
LE CHOIX DES CANDIDATS .....	8
LES VOIES D'ACCÈS AU CQP .....	9
LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES .....	10
LES ACTEURS DE LA CERTIFICATION .....	11
LES ESSENTIELS À RETENIR .....	12
SIGLES UTILISÉS .....	13



## Les enjeux de la Certification des compétences

**L**es salariés de la retraite complémentaire exercent leurs activités dans un contexte en profonde évolution : industrialisation des process et digitalisation des activités, évolution de la réglementation, montée en puissance de l'inter-régime, future réforme des retraites... En parallèle, la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » bouleverse le paysage de la formation professionnelle. Non seulement, elle réaffirme le rôle de la formation comme outil de professionnalisation mais surtout elle consacre la certification comme le pivot central de la politique RH. Avec la loi Avenir, on passe d'une logique de formation à une logique de certification.

Les branches professionnelles ont vu également leur rôle confirmé et renforcé tant dans leur rôle de conception que de valorisation de certifications professionnelles.

Les partenaires sociaux avaient anticipé les évolutions inscrites dans la loi en favorisant la mise en œuvre des certifications et son rayonnement dans les entreprises pour les 32 000 salariés de la Branche.

Depuis 2008, la branche professionnelle favorise la mise en œuvre de certifications professionnelles avec un triple objectif :

- Développer et / ou renforcer les compétences professionnelles des salariés,
- Valoriser les compétences des collaborateurs,
- Sécuriser les parcours professionnels tout en favorisant l'employabilité.

Tout est mis en œuvre, au niveau du centre de formation et des expertises métiers de la branche de la retraite complémentaire (CFEM), pour accompagner tout collaborateur vers la certification de ses compétences. Le CQP Conseiller retraite a ouvert la voie il y a une dizaine d'années.

Aujourd'hui, le CFEM étoffe son offre de certifications : langue française, digitale, managériale. Un nouveau CQP gestionnaire liquidation retraite est en cours d'enregistrement au RNCP.

Renforcer les connaissances et faire reconnaître les compétences acquises favorisent la sécurisation professionnelle des salariés, leur mobilité et concourent à rendre un service de qualité aux clients ainsi qu'à valoriser l'image professionnelle du métier...

C'est ainsi que tous ensemble nous parviendrons à être un acteur de référence de la retraite.



Benoit Eumery,  
responsable du centre de formation et des expertises métiers

## Une qualification **reconnue**

### Le **CQP Conseiller retraite**...

**L**a certification professionnelle vient attester des compétences nécessaires à la réalisation d'une activité ou d'un métier.

La branche a décidé en 2009 de créer le **CQP (certificat de qualification professionnelle)** pour attester des capacités des titulaires à informer et conseiller les clients sur les dispositifs de retraite ainsi qu'à les orienter vers les organismes compétents.

Le CQP Conseiller retraite a été enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) par arrêté ministériel publié au Journal Officiel le 30 janvier 2014.

Par arrêté du 27 décembre 2018, son enregistrement a été prolongé d'un an.

Ceci lui confère une lisibilité nationale.

**À noter :** la branche a demandé l'enregistrement du CQP au RNCP avec le niveau V de qualification de la nouvelle nomenclature (soit un bac + 2).



**Le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)** a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles. Il contribue à faciliter l'accès à l'emploi, la gestion des ressources humaines et la mobilité professionnelle.

> [www.cncp.gouv.fr/repertoire](http://www.cncp.gouv.fr/repertoire)

# La certification des compétences : pour qui ? Pourquoi ?

compétences

valorisation

évolution



## Pour qui ?

Le CQP s'adresse à tout professionnel (salarié, non salarié) qui a pour mission d'informer et conseiller des clients sur la retraite et qui souhaite faire reconnaître ses compétences.

## Pourquoi ?

### POUR LE PROFESSIONNEL, SE CERTIFIER PERMET DE :

- ▶ **Valoriser par une reconnaissance officielle** ses compétences en matière d'information, conseil et orientation retraite
- ▶ **Faciliter sa mobilité professionnelle** dans sa branche ou d'autres branches professionnelles
- ▶ **Obtenir un certificat** qui atteste d'une qualification professionnelle dans les métiers de la retraite

### POUR LES INSTITUTIONS DE RETRAITE, LA CERTIFICATION DE LEURS SALARIÉS LEUR PERMET DE :

- ▶ **Garantir la qualité** du service
- ▶ **Conforter une politique** de gestion des ressources humaines
- ▶ **Soutenir la professionnalisation** des salariés

### POUR LA BRANCHE, LA CERTIFICATION DES SALARIÉS VISE À :

- ▶ **Sécuriser les parcours** professionnels
- ▶ **Valoriser les métiers** de la retraite
- ▶ **Assurer son rôle de certificateur**, fortement renforcé par la loi du 5 septembre 2018.

certification

employabilité

reconnaissance



## Les compétences certifiées par le CQP Conseiller retraite



### Compétences professionnelles

- ▶ **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.
- ▶ **ANIMER** une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants.
- ▶ **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.
- ▶ **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.
- ▶ **IDENTIFIER** les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents.

### Compétences transverses

- ▶ **RENDRE** compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite.
- ▶ **ACTUALISER** ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation.
- ▶ **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.
- ▶ **ADAPTER** sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients.

# La structuration du CQP

## Le CQP Conseiller Retraite est constitué de **3 blocs de compétences**

1

### ▶ BLOC 1 > Information individuelle



- ▶ **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.
- ▶ **RENDRE** compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de la retraite.
- ▶ **ACTUALISER** ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation.

2

### ▶ BLOC 2 > Information collective



- ▶ **ANIMER** une séance collective d'information sur la retraite auprès de publics divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants.
- ▶ **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.

3

### ▶ BLOC 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.
- ▶ **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.
- ▶ **IDENTIFIER** les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents.
- ▶ **ADAPTER** sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales.

## Pourquoi cette organisation par blocs de compétences ?

**La loi a imposé cette structuration des certifications par blocs** afin de donner la possibilité aux candidats d'acquérir progressivement un diplôme. Ainsi celui-ci peut s'acquérir par capitalisation des blocs de compétences.

**Attention** : le candidat dispose de 5 ans pour acquérir la totalité des blocs constituant le CQP.

**Exemple** : un candidat peut décider de présenter les épreuves ou un dossier VAE pour valider le bloc 1 l'année n. Il fera de même pour le bloc 2 et/ou le bloc 3, les mois ou années suivantes.

Les compétences sont validées à titre définitif



## Les choix du candidat

### Le choix de **certifier ses compétences**

S'engager dans un processus de certification relève d'une décision personnelle, individuelle. Les employeurs et les branches peuvent soutenir, promouvoir les démarches de certification mais la décision appartient au salarié. La motivation réelle du candidat est un facteur majeur de réussite.

### Le choix de **la certification**

Le candidat décide de la certification qu'il souhaite acquérir. De même, il détermine s'il cherche à obtenir la totalité du certificat ou seulement obtenir un bloc de compétences.

**Exemple :** un candidat peut décider de valider le bloc 1, ou le bloc 2 ou le bloc 1 et 3 ou les blocs 2 et 3. Tous les choix sont possibles. **Il obtiendra le CQP lorsqu'il aura acquis les 3 blocs constituant le CQP.**

### Le choix des **modes de certification**

Le CQP peut être obtenu soit dans le cadre d'une démarche VAE, soit dans le cadre d'épreuves. C'est au candidat de choisir le processus de certification dans lequel il entend s'engager en fonction de son parcours et de ses expériences.



# Les voies d'accès à la certification

## 1 La Validation des Acquis de l'Expérience - VAE



> La VAE est un dispositif légal qui permet d'obtenir un titre, un diplôme, un CQP, un bloc de compétences en démontrant que les compétences définies dans les référentiels ont été acquises par l'exercice d'activités notamment professionnelles.

### Le candidat rédige un livret VAE (dit livret 2) qui comporte :

- une présentation de son parcours professionnel,
- une présentation de son parcours de formation (initiale et continue),
- une démonstration de la maîtrise des compétences en lien avec la certification visée, à partir de la présentation de situations notamment professionnelles.

> Pour engager une VAE, contactez :

**VIVANE TOUZET :**  
vtouzet@agirc-arrco.fr

**Un formateur spécialisé accompagne** le candidat tout au long de la rédaction de son livret. Cet accompagnement prend la forme de **11 réunions** de travail de **2 heures** et d'un suivi réalisé par mail et /ou par téléphone.

Cet accompagnement se déroule sur environ **10 mois**.

**Depuis 2014**, il est possible de s'engager dans une démarche VAE tout en suivant des formations complémentaires si nécessaire.

## La VAE avec compléments de formation

### Le candidat maîtrise :

- **la plupart des compétences, à l'exception d'une ou deux.**

Il peut entreprendre une démarche VAE tout en complétant son cursus par une formation ou une nouvelle expérimentation professionnelle.

- **seulement une partie des compétences.**

Il peut être judicieux de suivre un parcours formatif (formation, expérience professionnelle...) pour acquérir les compétences manquantes avant de s'engager dans la démarche VAE.



# 2 Les épreuves...



**Le candidat, qui souhaite obtenir le CQP en dehors de la démarche VAE doit se présenter aux épreuves du CQP.**

Afin de donner les meilleures chances de réussite au candidat, la branche propose un dispositif sécurisant composé d'un **bilan de positionnement** et de la mise en place, si besoin, d'un **parcours de formation** individualisé préparatoire aux épreuves.

## Le bilan de positionnement

**Ce bilan est réalisé avec le manager ou le service RH, dans le cadre d'un projet collectif de certification, par le CFEM en cas de démarche individuelle.**

Préalablement, le candidat réalise un test pour évaluer ses connaissances réglementaires et complète un livret d'auto-positionnement.

Muni des résultats de son test de connaissances et de son livret d'auto-positionnement, le candidat rencontre l'interlocuteur dédié pour le conseiller.

## La formation

**En fonction des besoins identifiés, un parcours de formation adapté peut être proposé.**

Aucune durée minimale, ni maximale n'est fixée à la formation.

Les contenus et modalités pédagogiques sont définis en fonction des besoins de chacun.

**Ainsi des candidats peuvent accéder directement aux épreuves.**

# Les modalités d'évaluation des compétences

**DANS LE CADRE DE LA DÉMARCHÉ VAE**, le comité technique d'évaluation (CTE) apprécie les compétences à partir de l'analyse du livret VAE et des échanges lors de la présentation orale de ce livret.

**DANS LE CADRE DES ÉPREUVES CERTIFICATIVES**, le CTE apprécie les compétences au cours des situations d'évaluation suivantes :

## ▶ BLOC 1 > Information individuelle

Présentation orale d'un sujet réglementaire tiré au sort et réponses écrites à cinq courriels de clients (*Épreuve n°1 du CQP*).



## ▶ BLOC 2 > Information collective

Exposé d'un récit d'animation collective sur la retraite à partir d'un dossier professionnel support (*Épreuve n°2, partie 1*).



## ▶ BLOC 3 > Conseil et accompagnement du client

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 (*Épreuve n°2, partie 2*).



### Le candidat qui souhaite acquérir un seul bloc de compétences

se présente **uniquement à l'épreuve** qui valide les compétences constitutives de ce bloc.

### Le candidat qui vise le CQP dans sa totalité

se présente à **l'ensemble des épreuves** ci-dessus décrites.



Si les membres du comité technique d'évaluation valident **la totalité des compétences**, le CQP est délivré au candidat.

ON PARLE DE :

## VALIDATION TOTALE



Si seulement **une partie des compétences** est validée,

ON PARLE DE :

## VALIDATION PARTIELLE

- ▶ Le comité technique d'évaluation formule alors **des préconisations** pour aider le candidat à accéder à une validation totale.
- ▶ Le candidat reste **libre de suivre ou non** ces recommandations.
- ▶ Il dispose de **cinq ans**, suivant l'obtention de la validation partielle pour valider les compétences manquantes.

Il est remis au candidat, en tout état de cause :

- soit une attestation mentionnant les compétences validées,
- soit une attestation mentionnant les blocs de compétences validés.

Les compétences validées le sont à titre définitif.

ATTESTATION

# Les acteurs de la certification

## 1 Évaluation des compétences

### LE COMITÉ TECHNIQUE D'ÉVALUATION (CTE)

- Il se compose de deux professionnels de la retraite et d'un formateur.
- Il évalue les compétences à partir de grilles comportant critères et indicateurs précis et fait part de sa décision au candidat.
- S'il prononce une validation partielle, il formule des recommandations pour permettre au candidat de se représenter avec les meilleures chances de réussite.

## 2 Contrôle

### LE JURY PARITAIRE

- Il contrôle la conformité aux référentiels du CQP des dispositifs de formation et procédures de certification.
- Il valide les sujets des épreuves et la composition des CTE.
- Il contrôle le respect par les CTE des procédures de certification et s'assure de la cohérence entre les appréciations, décisions prononcées et recommandations.

## 3 Certification

### LA CPNEF

- Le président de la CPNEF délivre le CQP.
- La CPNEF est aussi la voie de recours du candidat qui contesterait la décision du CTE.



**QUALITÉ &  
FIABILITÉ**  
du processus  
de certification



## Les essentiels à retenir



- ▶ Le CQP **certifie les compétences** du conseiller retraite.
- ▶ Le CQP Conseiller retraite est constitué de **trois blocs de compétences**, ce qui favorise un accès progressif à la certification complète.
- ▶ Les trois blocs de compétences attestent de la **capacité** dans le domaine de la retraite à :
  - **informer individuellement,**
  - **informer collectivement,**
  - **conseiller le client.**
- ▶ Il est accessible par **deux voies** :
  - la VAE,
  - les épreuves.
- ▶ Un **bilan de positionnement** permet à chaque candidat d'identifier les formations dont il a besoin pour se présenter avec les meilleures chances de réussite aux épreuves de certification du CQP.



Le Centre de formation et des expertises métiers :  
un interlocuteur pour **CONSEILLER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER** vers la certification.

### CONTACT

- Le responsable formation du GPS et/ou le manager de proximité
- Le CFEM Azzahra BEN MOUMEN  
01 71 72 16 03  
abenmoumen@agirc-arrco.fr

Plus d'informations sur le CQP Conseiller retraite :  
[https://cfp.agirc-arrco.fr/nym\\_portail/](https://cfp.agirc-arrco.fr/nym_portail/)



## Sigles utilisés

<b>CFEM</b>	<b>Centre de Formation et des Expertises Métiers</b>
<b>CQP</b>	<b>Certificat de Qualification Professionnelle</b>
<b>CTE</b>	<b>Comité Technique d'Évaluation</b>
<b>GPEC</b>	<b>Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences</b>
<b>RNCP</b>	<b>Répertoire National des Certifications Professionnelles</b>
<b>VAE</b>	<b>Validation des Acquis de l'Expérience</b>



16-18, rue Jules César • 75592 Paris Cedex 12