

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 18302**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Conseiller retraite

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de la branche retraite et prévoyance - GIE Agirc-Arrco.	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3276 - Personnel des institutions de retraites complémentaires

#### Code(s) NSF :

310t Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (réalisation du service), 313m Finances, banques, assurances (non indiquée ou autre)

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le conseiller retraite exerce son activité au sein des groupes de protection sociale. Ses missions sont d'information, de conseil et d'orientation auprès de particuliers. Elles portent sur le domaine de la retraite obligatoire et des dispositifs et produits d'amélioration de la retraite.

Il :

- Informer le client sur la retraite dans les régimes obligatoires.
- Conseiller les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires.
- Orienter les clients vers les services et organismes compétents.
  1. Les Compétences professionnelles attestées :
    - Répondre aux demandes individuelles (actifs et retraités) d'informations sur la retraite obligatoire dans le cadre d'entretiens, en face-à-face ou téléphoniques .
    - Animer une séance d'information collective sur la retraite obligatoire auprès de salariés dans le cadre de leur entreprise ou de forum, en utilisant les supports et outils des Fédérations et des Groupes de protection sociale.
- Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques transmises par le client (actif) et recueillies dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou téléphoniques.
- Accompagner la réflexion du client sur ses choix en matière de retraite obligatoire et produits complémentaires dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou téléphoniques.
- Faciliter les démarches des clients auprès des services internes du Groupe ou des organismes de retraite obligatoire en utilisant les procédures et outils mutualisés des services et des régimes de retraite obligatoire.
- Utiliser un réseau actif de partenaires et d'interlocuteurs intervenant dans les services des institutions de retraite obligatoire, en respectant les procédures et utilisant des outils institutionnels.
  2. Les Compétences transverses attestées :
    - Valoriser la retraite obligatoire et le groupe de protection sociale dans le cadre de l'ensemble des contacts avec les clients (collectif de salariés, actifs) et avec les interlocuteurs et partenaires.
    - Communiquer et créer une relation professionnelle de qualité avec des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires) afin de faciliter les échanges .
    - Développer un système de veille documentaire, réglementaire, juridique et procédurale en utilisant les outils et sites internes ou externes aux groupes de protection sociale afin de garantir la fiabilité des informations transmises aux clients.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Groupes de protection sociale  
Institution des 35 régimes de retraite obligatoire  
Banques, assurances et mutuelles  
Conseiller retraite, conseiller retraite CICAS, gestionnaire participant conseiller retraite, chargé d'accueil client, conseiller bancaire ou assurance versus retraite.

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1201 : Accueil et services bancaires

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification après le parcours de formation La certification repose sur 4 modalités d'évaluation qui sont validées pour l'une d'entre elles dans le cadre de la formation et pour les autres au terme du parcours de formation.

Modalité d'évaluation :

Mise en situation individuelle d'information retraite (validée par le comité technique d'évaluation). Présentation d'une thématique

réglementaire devant un collectif (validée au cours de la formation par les formateurs). Réalisation et présentation d'un diagnostic retraite (Validée par le comité technique d'évaluation). Présentation et soutenance d'un dossier professionnel préparé au cours de la formation (validée par le comité technique d'évaluation).

Réalisation et présentation d'un compte -rendu écrit de 3 animations réalisées dans le contexte professionnel.

Instances évaluatives :Les comités techniques d'évaluation évaluent les performances des candidats à partir de grilles d'évaluation. Ils complètent leur évaluation par des appréciations détaillées et précises .Ces appréciations sont communiquées au jury paritaire et aux candidats.

La certification dans le cadre d'un processus VAEA partir de l'analyse du livret VAE et d'un entretien d'une heure avec le candidat, le comité technique d'évaluation recherche les éléments de preuve et indications qui attestent de la présence des compétences constitutives du métier. Il propose au jury paritaire la validation totale, partielle ou le refus de validation. Dans le cadre d'une validation partielle ou d'un refus de validation, le comité technique d'évaluation explicite les motifs de sa proposition de non-validation ou validation partielle et formule des préconisations.

Les blocs de compétences décrits ci dessous :

Modalités d'accès : Pour se présenter aux épreuves de certification des blocs de compétence, il est nécessaire de suivre une formation en alternance pour acquérir les connaissances indispensables au développement des compétences et expérimenter en situation professionnelle les savoirs acquis.

A l'issue des épreuves d'évaluation des compétences de chaque bloc, il est remis au candidat un certificat de compétences professionnelles (CCP). Le CQP conseiller retraite est délivré au candidat ayant obtenu les trois CCP et qui se présente à un entretien professionnel dans les cinq ans suivant la date d'obtention du premier CCP.

Articulation VAE et bloc de compétences : Le candidat qui a obtenu un CCP (suite à la certification d'un bloc de compétences) n'a plus dans le cadre d'une démarche VAE à démontrer l'existence des dites compétences professionnelles. Ceci, à condition, qu'il s'engage dans la démarche VAE dans les cinq ans suivant l'obtention de ce CCP.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 18302 - Informer les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires</p>	<p><b>Compétences certifiées</b></p> <p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes individuelles d'information des actifs sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires dans le cadre d'entretien en face à face ou téléphonique</li> <li>• Animer une séance collective d'information sur la retraite obligatoire auprès de groupes de salariés dans le cadre de forum ou de réunion en entreprise en utilisant les supports et outils des fédérations et des GPS</li> </ul> <p>Compétences transverses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (interlocuteurs et partenaires)</li> <li>• Communiquer et établir une relation professionnelle adaptée à des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires)</li> <li>• Développer une veille réglementaire et procédurale en utilisant les outils et sites intranet et internet</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation d'information d'un client sur la retraite obligatoire</li> <li>• Présentation d'une thématique réglementaire face à un groupe</li> </ul> <p><b>Certification :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance d'un CCP intitulé « Informer les clients sur la retraite obligatoire et les produits complémentaires ».</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 18302 - Conseiller les clients sur les produits complémentaires et les dispositifs d'amélioration de la retraite</p>	<p><b>Compétences certifiées</b></p> <p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques transmises par le client recueillies dans le cadre d'entretien individuel en face à face ou téléphoniques.</li> <li>• Accompagner la réflexion du client sur ses choix en matière de retraite obligatoire et de produits complémentaires dans le cadre d'entretiens individuels en face à face ou téléphoniques</li> </ul> <p>Compétences transverses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (interlocuteurs et partenaires)</li> <li>• Communiquer et établir une relation professionnelle adaptée à des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires)</li> <li>• Développer une veille réglementaire et procédurale en utilisant les outils et sites intranet et internet</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation et présentation d'un diagnostic retraite personnalisé</li> <li>• Description et analyse des dimensions relationnelles dans le cadre d'un échange avec un client</li> </ul> <p><b>Certification :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance d'un CCP intitulé «Conseiller les clients sur les produits complémentaires et les dispositifs d'amélioration de la retraite ».</li> </ul>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 18302 - Orienter vers les services et organismes compétences</p>	<p><b>Compétences certifiées</b></p> <p>Compétences professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter les démarches des clients auprès des services internes ou des organismes de retraite obligatoire en utilisant les procédures et outils mis à disposition par les entreprises.</li> <li>• 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</li> </ul> <p>Compétences transverses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 (interlocuteurs et partenaires)</li> <li>• Communiquer et établir une relation professionnelle adaptée à des interlocuteurs diversifiés (clients et partenaires)</li> <li>• Développer une veille réglementaire et procédurale en utilisant les outils et sites intranet et internet</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation et présentation d'un dossier professionnel</li> </ul> <p><b>Certification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance d'un CCP intitulé «: Orienter vers les services et organismes compétences ».</li> </ul>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	

Après un parcours de formation continue	X	<p><b>Comité technique d'évaluation</b> composé de 3 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 professionnels qualifiés de GPS</li> <li>- 1 formateur</li> </ul> <p><b>Jury paritaire composé de 10 membres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 représentants des employeurs</li> <li>- 5 représentants des organisations syndicales</li> </ul>
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	<p><b>Comité technique d'évaluation</b> composé de 3 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 professionnels qualifiés de GPS</li> <li>- 1 formateur</li> </ul> <p><b>Jury paritaire composé de 10 membres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 représentants des employeurs</li> <li>- 5 représentants des organisations syndicales</li> </ul>
Par expérience dispositif VAE prévu en 2012	X	<p><b>Comité technique d'évaluation</b> composé de 3 membres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 professionnels qualifiés de GPS</li> <li>- 1 formateur</li> </ul> <p><b>Jury paritaire composé de 10 membres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 représentants des employeurs</li> <li>- 5 représentants des organisations syndicales</li> </ul>

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Conseiller retraite » avec effet au 30 janvier 2014, jusqu'au 30 janvier 2019. Organisme certificateur : Commission paritaire nationale de l'emploi, branche retraite et prévoyance - Centre de formation et des expertises métiers GIE AGIRC ARRCO

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2020.

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur : Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de la branche retraite et prévoyance - GIE Agirc-Arrco.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de la branche retraite et prévoyance - GIE Agirc-Arrco. : Île-de-France - Paris (75) [Paris 12e]

Centre de formation de la branche  
GIE AGIRC ARRCO  
16-18 rue Jules César

75012 Paris

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

**Historique de la certification :**

Article 31 et Annexe II B de la CCN des institutions de retraite complémentaire du 9 décembre 1993  
Procès-verbaux des 13/05/2008 et 26/11/2008 de la CNEF