



---

## **CQP « conseiller retraite » : enjeux et opportunités d'un renouvellement de l'inscription au RNCP**

---

### **PREAMBULE**

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) « conseiller retraite » a été créé par la branche professionnelle retraite et prévoyance en 2009 (premier certificat délivré en 2010) puis enregistré au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) par arrêté ministériel publié au JO le 30 janvier 2014, pour cinq années.

Il est donc nécessaire de renouveler son inscription au répertoire avant le 30 janvier 2019 (et donc demander ce renouvellement six mois avant, soit en juillet 2018).

La présente note précise les enjeux pour la branche, les GPS et les salariés de ce réenregistrement puis d'exposer les différents scénarii qui pourraient être choisis dans le cadre de ce réenregistrement.

### **1. Quels sont les enjeux de ce renouvellement ?**

Un certificat de qualification professionnelle, conçu par une branche professionnelle pour répondre à des enjeux de formation et de certification internes, peut être délivré même sans inscription au RNCP. Cependant, cette inscription constitue une reconnaissance de l'Etat et confère au CQP, au côté des diplômes et des titres professionnels, la qualité de « certification professionnelle ». Cela entraîne de multiples conséquences, aussi bien en termes d'image pour la branche que d'effets pour les salariés certifiés :

- Pour la branche, montrer sa capacité à enregistrer et conserver au-delà des 5 premières années un CQP au RNCP, alors même que de nombreuses branches ne parviennent pas à pérenniser leurs certifications, est une preuve de dynamisme et un gage d'attractivité. Dans un paysage institutionnel incertain, alors même qu'une négociation sur les retraites s'engage, l'absence de certification dans la branche retraite prévoyance serait, a contrario, un signal négatif, d'autant que le branche UCANSS (union des caisses nationales de sécurité sociale) qui gère le régime de retraite général, est actif dans le domaine de la certification (avec l'inscription de sept CQP).

De même, alors que la branche a eu cette vision anticipatrice de la nécessaire certification des compétences utiles à l'exercice d'un nouveau métier, offrant ainsi à la branche un argument pour se situer comme acteur de référence de la retraite, la perte de cet enregistrement ouvrirait la possibilité à une autre branche de créer un CQP sur cet espace vacant. Il est donc, en terme d'image et en terme de positionnement, essentiel pour la branche d'obtenir un réenregistrement du CQP conseiller retraite tel que conçu initialement ;



- Pour les GPS, l'existence de cette certification et de sa présence au RNCP permet d'une part de satisfaire aux obligations légales - à savoir sécurisation des parcours, aide à l'acquisition d'une qualification supérieure et d'autre part – à développer une GPEC opérationnelle favorisant la mobilité interne ou externe ;
- Pour les salariés, le fait que le CQP soit enregistré au RNCP est une garantie de qualité de cette certification mais aussi de reconnaissance au-delà de la branche certificatrice. De plus obtenir ce CQP permet de mettre en visibilité la qualité du travail effectué par la salarié.

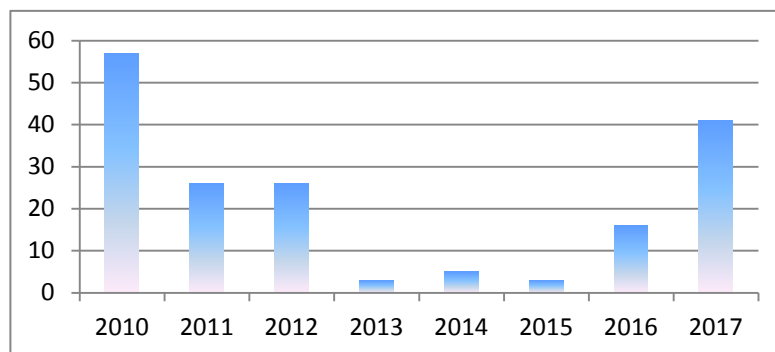
Enfin, depuis quelques années de nombreuses passerelles entre CQP, mais aussi entre CQP et diplômes existent ou sont à l'étude. Ce phénomène est en progression constante et pourrait, à terme, concerner le secteur de la retraite et les salariés titulaires de ce CQP.

De plus, des salariés extérieurs à la branche retraite prévoyance peuvent être intéressés par ce CQP, mais celui-ci n'est éligible aux financements de la formation professionnelle que s'il est enregistré au RNCP.

## 2. Etat des lieux du CQP « conseiller retraite »

Le CQP « conseiller retraite », dans sa forme actuelle, a été délivré à 128 personnes (dont 3 en validation partielle), soit environ 16 par an, en moyenne.

Le nombre de candidats inscrits dans ce dispositif a connu une forte décline entre 2013 et 2015 avant de remonter à partir de 2016, en particulier grâce à la certification par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) mise en place à partir de 2012 et qui progresse depuis 2015.



A ce jour, quatre certifiés sur cinq (103 sur 125) le sont à l'issue d'un parcours de formation et seul un sur cinq par la VAE. Cependant, cette tendance s'inverse aujourd'hui car la grande majorité des candidatures en cours concerne une VAE.

Globalement, les promoteurs de ce dispositif jugent que malgré ses atouts, ce CQP n'a pas rencontré totalement son public et que le réenregistrement pourrait être une occasion d'adapter sa cible professionnelle.

La cible professionnelle actuelle de ce CQP vise le métier de « conseiller retraite ». Aujourd'hui, son public est restreint, sont seuls mobilisés sur cette certification les salariés des groupes de protection sociale. Ceci est logique puisque ce CQP est porté aujourd'hui par la seule branche de la retraite



complémentaire et prévoyance paritaire.

La procédure de réenregistrement est le moment d'une réflexion sur l'élargissement possible du public cible.

Deux scénarii se dessinent : une réinscription en l'état (sans doute cependant avec quelques « aménagements » dans son ingénierie) ou une proposition de construire un CQP interbranche (avec la branche de l'UCANSS) en vue de former et de certifier des conseillers retraite relevant de l'ensemble des régimes de retraite. Cette seconde hypothèse s'appuie, en particulier, sur les similitudes des activités et des compétences des salariés affectés à des missions de conseiller retraite, qu'ils soient salariés des institutions retraite complémentaire, du régime général ou des 35 autres régimes. Tous ces salariés qui demain, grâce à l'outil RGCU, seront en mesure d'accompagner tout client dans sa réflexion et sur les choix possibles en matière de retraite.

### 3. Analyse de deux scénarii d'évolution

#### 3.1- UNE REINSCRIPTION EN L'ETAT

Une réinscription de ce CQP « conseiller retraite », sans élargissement de sa cible, mais en conduisant une réflexion minimale sur son ingénierie de formation et de certification, dessine le tableau suivant :

Forces	Faiblesse
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositif connu des prescripteurs et des salariés des GPS</li> <li>- Dispositif connu des formateurs, des jurys, des partenaires sociaux</li> <li>- Dispositif de VAE éprouvé, outillé et performant</li> <li>- Incitation à recourir aux certifications (taux de certifiés est un indicateur de qualité au sein des COM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectif faible</li> <li>- Confusion, chez les prescripteurs, entre formation et certification</li> <li>- Non-consensus sur le périmètre du métier de conseiller retraite</li> <li>-Epuisement des ressources (difficulté à trouver des membres composant les jurys paritaires)</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorité certificative unique et non partagée</li> <li>- Dispositif de formation et de certification améliorée et maîtrisée</li> <li>- Réenregistrement au RNCP facilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- « Culture » certification professionnelle faible dans le secteur</li> <li>- <b>Risque MAJEUR</b> de non-renouvellement de l'enregistrement du à la faiblesse des effectifs certifiés</li> <li>- Désaffection pour ce CQP</li> <li>-L'enregistrement d'un CQP par une autre branche professionnelle, à la place du CQP « conseiller retraite » s'il n'est pas enregistré à nouveau</li> </ul>



### 3.2- DEVELOPPER UNE NOUVELLE APPROCHE : APPROCHE PAR BESOIN

La réforme de la formation professionnelle, actuellement en cours de discussion, devrait mettre avant les actions liées à la certification et renforcer notamment le poids des branches sur ces actions.

Il pourrait être envisagé de développer une approche par besoins (démographiques ou compétences) en croisant les analyses de l'Observatoire des Métiers et des Qualifications (OMQ) et de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Cette analyse s'appuierait donc sur des études fines en maillant les données remontées par les GPS par profils communautaires ; études qui seraient une aide à la décision pour la création de nouveaux CQPs ou l'utilisation de CQPs déjà existants dans d'autres Branches.

- Exemple : création d'un CQP Conseiller Clients (qui regroupent des collaborateurs travaillant sur le domaine de l'assurance de personnes ou de la retraite)
- CQP gestionnaire assurance de personnes (déjà existant)
- CQP Recouvrement / Contentieux (qui regroupent des collaborateurs travaillant sur le domaine de l'assurance de personnes ou de la retraite) (déjà existant)
- CQP liquidateur (à créer)

## CONCLUSION

La nécessité de renouveler l'inscription du CQP « conseiller retraite » en 2018 au RNCP et donc reconnu par l'Etat porte en elle des enjeux qui relèvent de l'image de la branche, de sa capacité à jouer un rôle de référence dans le paysage actuel et futur de la gestion des retraites. Mais cette réinscription est aussi importante pour les salariés qui souhaitent se former et obtenir ce CQP, en particulier car cette inscription conditionne la reconnaissance qu'ils pourront en obtenir.

Si l'on regarde les évolutions progressives du CQP (allègement, VAE, bloc de compétences) sur une échelle de temps, celles-ci portent leur fruit.

De plus, afin de développer les actions de la Branche en matière de certification et anticiper la future réforme de la formation professionnelle, nous proposons de mettre en place des études maillant des données géographiques et compétences pour développer de nouveaux CQPs et mettre en œuvre des partenariats avec d'autres branches pour sécuriser l'évolution et les parcours professionnels des collaborateurs de la Branche Professionnelle.

## ANNEXES :

- GLOSSAIRE
- PRESENTATION SCHEMATIQUE DES DEMARCHES ENVISAGEES (SELON SCENARIO RETENU)



## GLOSSAIRE

### Activité

L'activité professionnelle est une des composantes d'un emploi type. Elle est composée d'un ensemble de tâches que le titulaire de la certification est en capacité de réaliser.

L'activité est toujours dirigée vers son objet (la tâche), vers les autres dont l'activité porte sur le même objet (les clients, les collègues, l'encadrement...) et vers soi-même (au sens où la personne se construit à travers ses activités) (Clot, *Travail et pouvoir d'agir*, 2008)

### Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Mis en place par une branche professionnelle pour répondre à ses besoins spécifiques, ce certificat atteste de la maîtrise par un individu de compétences liées à une qualification identifiée par la branche considérée.

L'élaboration d'un CQP relève d'une décision de la Commission paritaire nationale pour l'emploi (CPNE) de la branche.

### Certification

Le terme certification est un terme générique s'appliquant à un grand nombre d'objets et d'actes officiels ou non.

Ne seront considérées ici que les certifications concernant le processus de vérification d'une maîtrise professionnelle (sous l'angle des personnes) et son résultat.

Ne sont pas considérées ici les certifications s'appliquant aux entreprises (par exemple de type ISO).

C'est un processus par lequel est attestée une valeur par une autorité tierce et sous sa responsabilité.

### CNCP

Commission Nationale de la Certification Professionnelle

### Compétence

Une compétence se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle.

Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable dans un contexte donné (compte tenu de l'autonomie, des ressources mises à disposition...).



## Emploi

Place, fonction rémunérée en échange d'un travail.

## Emploi repère

Un emploi repère correspond à une situation professionnelle communément rencontrée sur le terrain.

## Emploi type

Un emploi type est une construction théorique visant à regrouper un ensemble d'emplois repères sur la base d'activités professionnelles et de compétences proches. Ce travail de « typification » intervient comme une étape méthodologique permettant la construction ultérieure de la ou des certification(s).

## Enregistrement de droit au RNCP

Pour être enregistrées de droit dans le RNCP, les certifications doivent répondre à deux impératifs :

- Etre délivrées au nom de l'Etat avoir été créées après avis d'instances consultatives auxquelles les organisations représentatives d'employeurs et de salariés sont parties A ce jour, les certifications de sept ministères réunissent ces deux conditions. Il s'agit des certifications délivrées par :
- Le ministre chargé de l'éducation nationale (enseignement scolaire) le ministre chargé de l'éducation nationale (enseignement supérieur) le ministre chargé de l'agriculture le ministre chargé de l'emploi le ministre chargé de la jeunesse et des sports le ministre chargé des affaires sociales le ministre chargé de la santé

## Enregistrement sur demande au RNCP

Lorsque les deux conditions énoncées ci-dessus ne sont pas réunies, les certifications peuvent être enregistrées sur demande, suite à un examen par la CNCP et une décision du ministre en charge de la formation professionnelle. Cette décision fait l'objet d'un arrêté publié au Journal Officiel.

L'enregistrement au RNCP n'est pas obligatoire, c'est une démarche volontaire de l'organisme certificateur.

## Métier

Regroupement de situations de travail aux activités et compétences proches permettant aux individus de passer de l'une à l'autre de manière réciproque dans un bref délai. Un métier n'est donc pas directement lié à un employeur. Il n'est pas non plus directement rattaché à une classification statutaire.



## Passerelle

Une passerelle est un lien entre certifications. Ce lien qui établit un principe de reconnaissance peut prendre des formes diverses ; ainsi les passerelles peuvent se traduire par :

- des équivalences totales
- des équivalences partielles qui aboutissent à la reconnaissance d'unités de certification (en particulier des blocs de compétences)
- une articulation entre certifications de niveaux différents qui donne la possibilité de passer d'un niveau à l'autre.

Les passerelles peuvent être établies selon différentes combinaisons entre les certifications professionnelles : diplômes, titres, et CQP.

Elles concrétisent un accord formalisé entre certificateurs et sont définies dans un cadre conventionnel. Lorsqu'il s'agit de passerelles établies entre ministères, elles se traduisent par un texte réglementaire (arrêté), lorsqu'elles sont établies entre des certifications de types différents elles se traduisent par des conventions écrites.

Les acteurs s'engagent à rechercher une réciprocité.

Ces accords peuvent enfin prévoir des dispenses de formation, les conditions de réciprocité...

## Qualification

La définition de cette notion peut être abordée selon deux approches : une approche collective et une approche individuelle.

Dans le premier cas, reconnaissance sociale de la maîtrise des savoirs et des compétences nécessaires à la tenue d'un poste de travail.

Dans le second cas, la qualification d'une personne est sa capacité individuelle opératoire pour occuper un poste de travail.

(La validation des acquis de l'expérience : mode d'emploi – Centre Inffo 2005)

La qualification peut être acquise par la formation et attestée par un diplôme , un titre ou un CQP.

## Référentiel

Selon la logique de construction d'un diplôme, titre ou autre certificat, les différents référentiels (activité, certification...) recouvrent des significations différentes.

D'une manière générale, c'est un document descriptif utilisé comme référence , dont le contenu (concepts utilisés, signification des termes, composantes, articulations entre les différents éléments...) est différent selon les cas. Le choix d'un référentiel implique donc que ses utilisateurs en partagent le même sens.

Les référentiels sont des supports essentiels dans une logique de certification.



## Référentiel de certification

C'est un document qui décrit précisément les capacités, compétences et savoirs exigés pour l'obtention de la certification visée. Il indique les situations dans lesquelles celles-ci peuvent être appréciées, les niveaux à atteindre, les critères de réussite, qui permettent de situer la performance du candidat. Il indique ce qu'il faut évaluer, les modalités de l'évaluation ainsi que les évaluateurs ou jurys qui y seront impliqués.

## Référentiel emploi

Dans le contexte du RNCP, document descriptif du contenu et du mode de réalisation des activités et des tâches, des conditions d'exercice, des buts, objectifs ou finalités visés par une certification. Il peut constituer le descriptif de l'emploi type, dans la mesure où il regroupe l'analyse d'un ensemble de situations professionnelles suffisamment proches pouvant constituer une entité, un emploi ou un métier générique d'un ou plusieurs secteurs professionnels. Dans certains cas il peut constituer le descriptifs d'un ensemble de fonctions

## RNCP

Répertoire National des certifications professionnelles

## Travail

Ce sont les activités réalisées par les individus, en contexte, en réponse aux tâches prescrites.

## Travail Prescrit/travail réel

Les spécialistes de l'analyse du travail distinguent le travail prescrit, constitué de « ce qui est à faire », la tâche que l'encadrement demande à ses collaborateurs à travers des consignes, des procédures... et le travail réel qui constitue le travail « qui se fait », qui est réellement réalisé par le professionnel, en réponse au travail prescrit.

Les études dans ce domaine montrent qu'il existe un écart irréductible entre travail prescrit et travail réel, en particulier car la prescription ne peut prévoir l'ensemble des aléas qui accompagne le réel et auxquels les professionnels doivent s'adapter.





## REENREGISTREMENT CQP « CONSEILLER RETRAITE » - PROCESSUS SCHEMATIQUE / SCENARIO

### SCENARIO 1 : UN REENREGISTREMENT EN L'ETAT

	Etape	Acteurs	Tâches pour CFEM	Calendrier
1	Décision CPNEF	CFEM + CPNEF	Note de présentation des deux scénarios et enjeux	Février 2018
2	Ingénierie	CFEM + GPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- réunion d'un groupe de pilotage paritaire composée de managers GPS et de salariés</li> <li>- analyse du travail des conseiller : ajustement des référentiels</li> <li>- Contact avec la CNCP pour échanges sur hypothèse CQP (renouvellement enregistrement + possible prorogation)</li> <li>- réécriture des référentiels du CQP</li> <li>- Révision des procédures d'évaluation, de certification (épreuves et VAE)</li> <li>- réexamen des démarches pédagogiques (recrutement, prérequis, alternance, tutorat, ...)</li> </ul>	Février-juin 2018
3	Saisine CNCP	CFEM	- élaboration du dossier RNCP	Juillet 2018
4	Validation enregistrement CQP	CNCP	- communication auprès des GPS, des salariés...	janvier 2019
5	Mise en œuvre	CFEM + CPNEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation, suivi et régulation des formations</li> <li>- co-pilotage de la certification</li> </ul>	30 janvier 2019