

**DECISION DE LA CPNE DE LA BRANCHE DU CREDIT MUTUEL RELATIVE A  
L'ADOPTION DU REGLEMENT DES CERTIFICATS DE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE (CQP)**

Conformément aux dispositions de l'article 1.2 de l'accord du 15 décembre 2020 relatif à la formation tout au long de la vie professionnelle dans la branche du Crédit Mutuel la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (C.P.N.E.) prend la décision suivante en séance plénière du jeudi 24 juin 2021 :

Dans la continuité de ses précédentes décisions des 23 novembre 2016 et 22 juin 2017 portant sur le règlement du CQP de Chargé de clientèle de Professionnels et compte tenu des échanges et documents qui lui ont été présentés en séance, la CPNE décide à l'unanimité de ses membres d'adopter le règlement des certificats de qualification professionnelle (CQP) définissant les conditions et modalités d'obtention d'un CQP joint à la présente décision.

Fait à Paris le 24 juin 2021.

Pour la Confédération Nationale du Crédit Mutuel  
La Délégation Employeur

Véronique CROUZIER



Laurent MÉTRAL



Denis VANDERSCHULDEN



Pour la Fédération CFDT des Banques et Assurances

A. LEGOUFFE

C.F.D.T



Pour l'Union Nationale des  
Syndicats CFTC du Crédit Mutuel

C.F.T.C.

D. Vincent



Pour la Fédération CGT des Syndicats  
des Personnels de la Banque et de l'Assurance

C.G.T.

Valérie Mbissillier



Pour la Fédération des Employés  
et Cadres

C.G.T.-F.O.

Christophe Réveillé



Pour la Fédération Nationale des  
Organisations Syndicales Autonomes  
du Crédit Mutuel et des personnels des  
Banques à statut légal spécial

F.O.S.A.B. / U.N.S.A

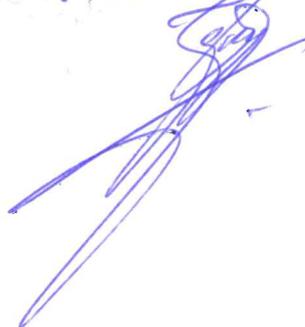
Loïc Carvoys



Pour le Syndicat National  
de la Banque et du Crédit

S.N.B. C.F.E.-C.G.C.

Alain Carvoys



## REGLEMENT DES CQP – BRANCHE CREDIT MUTUEL

La branche Crédit Mutuel, par ce règlement, définit les conditions et modalités d'obtention d'un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) conformément à ses différentes décisions.

### Principes généraux

Le présent règlement est porté à la connaissance des candidats avant le démarrage de leur parcours menant à une certification de la branche par tout moyen adapté. Il est également accessible sur le site de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Il peut être revu si nécessaire chaque année, auquel cas il ne sera pas applicable aux candidats inscrits dans un parcours ayant démarré. Chacune des personnes intervenant dans le processus d'évaluation veille à appliquer scrupuleusement le principe d'égalité de traitement des candidats. Conformément au référentiel, la composition du jury national permet de garantir son impartialité, en excluant toute personne susceptible de présenter un risque de conflit d'intérêt avec les candidats. A l'issue du parcours conduisant au CQP, les candidats dont les résultats apparaissent conformes au référentiel obtiennent la certification. L'obtention du CQP procède de l'addition des évaluations réalisées respectivement par les tuteurs, le service ou organisme de formation et la commission d'évaluation permettant au jury national de statuer. Les modalités de ces différentes évaluations sont détaillées dans le référentiel de compétences et de certification de chaque CQP et rappelées ci-après. A titre d'illustration, un schéma reprenant les modalités d'obtention du CQP de « Chargé de Clientèle de Professionnels » figure en annexe du présent règlement.

### 1. Les missions du responsable de l'organisation des épreuves d'évaluation

Le (la) responsable de l'organisation des épreuves est désigné(e) par les organismes ou services de formation habilités à mettre en œuvre le CQP. Il(elle) a notamment pour missions :

- L'envoi des convocations aux candidats ;
- L'envoi des convocations aux membres de la commission d'évaluation ;
- L'accueil de la commission d'évaluation pendant la session d'examen ;
- La vérification du matériel nécessaire au passage de l'examen ;
- La communication des résultats aux candidats.

ve lu  
42 CR  M M M M

## Le tuteur

Le tuteur évalue les compétences professionnelles tout au long du long du parcours professionnel en s'appuyant sur les référentiels d'activité et de certification. Il s'agit d'une observation par le tuteur de situations de travail donnant lieu à un avis sur les réalisations de l'apprenant. Au fur et à mesure du déroulement du parcours, il complète le livret individuel du candidat qui est un des éléments de l'évaluation et présenté par le candidat à la commission d'évaluation. Il est rappelé l'importance de la complétude de ce livret dont l'objet est :

- d'informer le candidat sur le programme pédagogique et le calendrier du parcours ;
- de suivre la progression du candidat dans l'acquisition des différentes compétences évaluées ;
- de permettre la traçabilité des différentes évaluations réalisées par le tuteur. Pour la bonne règle, ce livret devra être complété et signé par le tuteur et le candidat à minima une semaine avant la date programmée de passage devant la commission d'évaluation.

Enfin, le tuteur renseigne la « fiche d'évaluation tuteur » en se positionnant pour chaque compétence professionnelle évaluée, sur l'un des 3 niveaux d'acquisition (non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Il signe cette fiche et la transmet au service/organisme de formation à minima une semaine avant la date de la commission d'évaluation. En cas de changement de tuteur au cours du parcours, il est précisé que c'est le tuteur présent à la fin du parcours qui transmettra les éléments nécessaires en s'appuyant sur le livret complété au fur et à mesure du parcours.

## 2. La procédure d'habilitation du jury de délivrance

La composition du jury de trois membres est conforme à la délibération de la CPNE du 23 novembre 2016 soit :

- un représentant du collège salarié de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) ;
- un représentant du collège employeur de la CPNE ;
- un permanent de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (groupement des employeurs de la branche du Crédit Mutuel).

Sa désignation est définie à l'occasion de la CPNE de novembre ; tout changement de représentant sera notifié par courriel au permanent de la CNCM. Ses délibérations ne sont pas publiques. Le jury est souverain dans l'ensemble de ses délibérations, dans le respect du référentiel du CQP et du présent règlement. Son Président est désigné de façon alternée entre le représentant du collège salarié et celui du collège employeur. Il ne peut se substituer aux autres membres du jury et procéder à une rectification ou porter seul une appréciation. Une liste de présence indiquant nom/prénom/qualité des trois membres du jury sera signée lors de la tenue du jury. Il doit être au complet sauf cas de force majeure ou motif légitime.

## 3. La composition du dossier du candidat (pièces attendues, informations et convocation)

Voir ci-après la procédure et le règlement de l'examen.



#### 4. La procédure et le règlement de l'examen (organisation logistique et déroulement de l'examen, communication des résultats et délivrance du diplôme, processus de rattrapage et voies de recours)

La commission d'évaluation évalue l'ensemble des savoirs en portant une appréciation sur les travaux des candidats au cours d'une session qui se déroule en présentiel, ou par visio-conférence, sur une durée totale de 2 heures maximum à date fixée par convocation individuelle. La composition de cette commission d'au moins 3 membres est conforme à la délibération de la CPNE du 23 novembre 2016 soit :

- une majorité de « professionnels métiers » expérimentés (ayant au moins deux ans d'ancienneté dans le métier) et/ou Directeur de réseau/appui réseau; ces « professionnels métiers » ne devant pas travailler dans la même unité de travail que le candidat ou avoir contribué à la formation du candidat ;
- et le cas échéant un représentant de la DRH ou du Service ou Organisme de Formation. La commission pourra se tenir en présentiel ou par visioconférence en respectant les modalités de surveillance prévues au paragraphe « Déroulement » du présent règlement.

La commission désigne au début de la session son Président.

Une liste de présence indiquant nom/prénom/fonction des membres de la commission d'évaluation et des candidats sera signée à chaque session de la commission d'évaluation. Le cas échéant un représentant des tuteurs pourra assister à la commission en tant qu'observateur.

Pour rendre son évaluation, la commission s'appuie, suivant le CQP présenté, sur :

- la « fiche d'évaluation « tuteur » et la « fiche d'évaluation intermédiaire » (questionnaires...), fiches dûment complétées et signées ;
- le livret individuel de formation présenté par le candidat, dûment complété et signé par le candidat et le tuteur ;
- Selon le CQP préparé, le bilan d'une ou deux action(s) professionnelle(s) définie(s) avec le tuteur dans les premières semaines du parcours, bilan présenté et argumenté à partir d'un support ;
- Selon le CQP préparé, la réalisation d'une « étude de cas » ou le développement d'un « sujet thématique », cette étude ou ce sujet est tiré au sort. Le niveau technique et professionnel, de ces études issues de cas réels et de sujets du quotidien professionnel, est homogène (cadre, type de problématique et documents éventuellement remis au participant).

se lu  
se  
CR  
[Signature]

## Déroulement

- Le candidat dispose d'au maximum une heure pour préparer sa restitution; il n'a accès à aucun autre support ou document que ceux qui lui sont remis. Ce temps de préparation est effectué sous surveillance physique ou à distance (visio-conférence, logiciel d'examen...).
- Selon le CQP préparé, il peut utiliser une calculatrice financière ainsi que les documents et outils mis à sa disposition ;
- il présente son travail à la commission d'évaluation qui procède ensuite à une série de questions/réponses ;
- les supports remis comme l'énoncé de cette étude de cas et ses annexes ou le sujet thématique ne sont pas conservés par le candidat et les membres de la commission d'évaluation à l'issue de sa présentation. A la fin des épreuves, la commission d'évaluation complète la « fiche d'évaluation commission » en se positionnant pour chaque compétence professionnelle évaluée, sur l'un des 3 niveaux d'acquisition (non acquis, en cours d'acquisition, acquis). Cette fiche, signée par le président de la commission, est adressée à la structure de formation pour agrégation des évaluations (tuteur, structure de formation, commission d'évaluation) et consolidation sur la « fiche d'évaluation finale ».
- La structure formation adresse la fiche individuelle au jury de délivrance avec une « fiche récapitulative de l'ensemble des candidats proposés à l'admission ou la non-admission ».
- L'organisme de formation se charge de la communication des résultats.

## Evaluations par questionnaires

La structure de formation qu'elle soit service ou organisme évalue les connaissances acquises tout au long du parcours au travers des questionnaires répartis selon les étapes du parcours.

Ces questionnaires sont constitués à partir d'une base évolutive de questions mise à jour à minima 1 fois par an. Chaque structure de formation prend toutes mesures techniques adaptées, notamment en termes d'accessibilité à la base, permettant de garantir la confidentialité des questionnaires. Les candidats fourniront un justificatif d'identité et/ou se connecteront avec leurs identifiants nominatifs.

Chaque questionnaire est composé d'environ 30 à 40 questions. La sélection des questions est réalisée en adéquation avec le déroulé du parcours et les thèmes abordés. Les candidats répondent au questionnaire, sous format électronique, sur poste informatique ou à défaut en format papier dans une salle et sous surveillance. La durée de passage de chaque questionnaire est d'une heure. Chaque passage de questionnaire donne lieu à un pourcentage de bonnes réponses restitué au candidat pour l'aider dans sa progression. Le pourcentage final est calculé par la structure de formation sur la moyenne des questionnaires et doit être supérieur ou égal à 60 % de bonnes réponses ; une moyenne inférieure à 60 % de bonnes réponses est éliminatoire.

La structure de formation via la « fiche d'évaluation questionnaires » transmet ces résultats à la commission d'évaluation avec la « fiche d'évaluation tuteur » et au plus tard la veille de la tenue de cette commission. Les résultats nominatifs des questionnaires sont conservés par la structure de formation pendant au moins une année à compter de la publication des résultats. En cas de contestation sur la notation des questionnaires, le candidat sera reçu lors d'un entretien spécifique



durant lequel ses résultats lui seront détaillés et expliqués. A noter que les questionnaires corrigés ne sont jamais transmis aux candidats afin de les protéger du risque de diffusion qui mettrait en cause le principe d'égalité des candidats.

Compte tenu de l'importance de cette évaluation pouvant conduire à une moyenne éliminatoire, il pourra être proposé à un candidat en difficulté dès le premier questionnaire de bénéficier d'un entretien de soutien afin d'évoquer les conditions de réussite des questionnaires ultérieurs.

### **Délivrance du diplôme**

Le jury de délivrance sur la base de la « fiche récapitulative des candidats proposés à l'admission ou la non-admission » et après étude de chaque « fiche d'évaluation finale » individuelle, rédige un procès-verbal de sa délibération et y annexe la liste des candidats admis et non admis au CQP. Il n'a pas à motiver ses délibérations. Le Président du jury de délivrance signe les « Certificats nominatifs » et les adresse avec l'extrait de la liste des admis et des non admis à chaque structure de formation concernée qui a la charge de transmettre les certificats aux employeurs pour remise aux candidats. Le jury de délivrance peut délivrer un duplicata du Certificat sur demande écrite du candidat adressée au secrétariat de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).

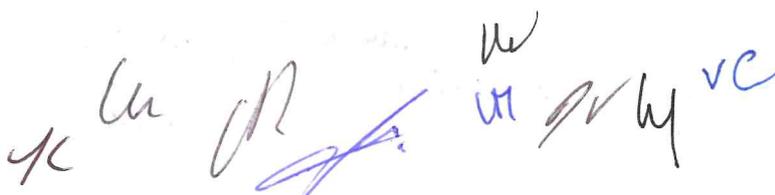
### **Rattrapage**

Le jury vérifie que les modalités d'évaluations ainsi que le principe d'égalité des candidats ont été respectés, délibère puis délivre le CQP aux candidats ayant satisfait à l'ensemble des conditions d'obtention de la certification. Il se tient trois fois par an (mars/juin/novembre) en présentiel ou par visio conférence.

Dans ce cadre, le candidat peut être amené à se soumettre à nouveau aux évaluations suivantes :

- En cas de résultat insuffisant aux questionnaires, la commission d'évaluation valide le passage d'un « questionnaire de rattrapage ». L'organisme ou le service de formation en fixe les modalités. Ce « Questionnaire de rattrapage » spécifique (environ 60 questions) couvre en conséquence l'intégralité des connaissances de la certification. ; les résultats de ce questionnaire sont adressés à la commission d'évaluation sur la « fiche d'évaluation questionnaires ». La commission d'évaluation peut ainsi statuer sur l'admissibilité sans forcément revoir physiquement le candidat. Elle transmettra ensuite la « fiche d'évaluation finale » au Jury de délivrance.
- « Etude de cas » ou « sujet thématique » : ce travail sera à réaliser, dans les mêmes conditions qu'indiquées dans le paragraphe concerné, lors d'une session de la commission d'évaluation ; la date sera fixée dans le plan d'action établi par la commission d'évaluation. Le jury de délivrance conserve les différents documents et fiches pendant une année à compter de la publication des résultats.

En cas de non admission, c'est-à-dire si un candidat n'obtient pas une évaluation globale égale ou supérieure à 12/20 ou si la moyenne de ses questionnaires est inférieure à 60 % de bonnes réponses, il pourra sous réserve de répondre au plan d'action préconisé par la commission d'évaluation se représenter à une prochaine session de cette commission.



## Voies de recours

Comme toute décision individuelle, la décision d'admission ou de non-admission d'un candidat peut faire l'objet d'un recours auprès du jury de délivrance dans la limite de 2 mois à compter de la publication des résultats ou de la notification individuelle de non obtention du CQP. Pour ce faire, le candidat doit adresser à la CNCM à l'attention du Président du jury de délivrance du CQP - CCPRO un courrier motivant sa demande.

Pour traiter cette réclamation, le jury de délivrance se rapprochera de la Commission d'évaluation et consultera les différents documents archivés. Le jury délibère à huis clos hors la présence de l'intéressé et statue en dernier ressort par une décision motivée. Toute fraude, tentative de fraude et de contact extérieur durant les évaluations ou comportement perturbateur d'un candidat doit être consigné(e) par tout moyen écrit par le responsable de l'évaluation et transmis au jury national qui délibère de façon souveraine sur la gravité du manquement commis.

Celui-ci peut ainsi décider :

- d'attribuer zéro à l'évaluation durant laquelle le manquement a été commis ;
- d'invalider la totalité des résultats pour prononcer la non admission du candidat ;
- d'exclure le candidat aux évaluations du CQP pour une durée de cinq ans ;
- d'exclure définitivement le candidat des évaluations du CQP.

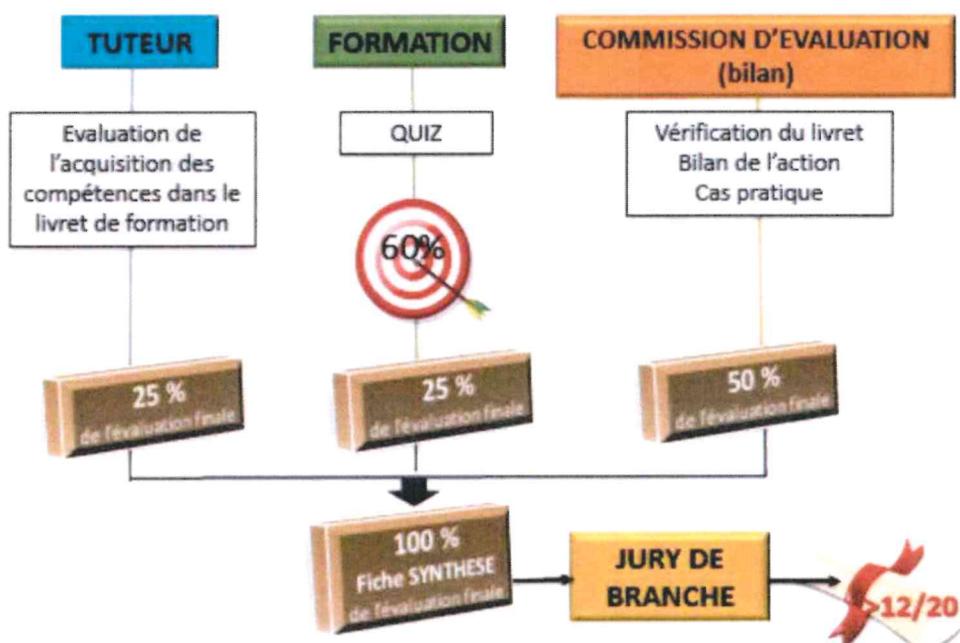
La décision du jury est communiquée dans tous les cas au candidat par tout moyen écrit et sera également transmise à son employeur et à la structure de formation.

Loïc URVOGNE UNSA, FOSEA  
Christophe RÈVEILLE FORCE OUVRIÈRE  
Yves LEGOUFFE CFDT  
Alain BUIS  
Me CR  
Véronique CROUZIER  
Valérie Tissotier CGT  
Louis VILHOUT CFC  
Denis VANDERSCHEIJN  
Laurent MEIRAL

ANNEXE AU REGLEMENT DES CQP – BRANCHE CREDIT MUTUEL – IDCC 1468

Illustration des modalités d'obtention du Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de « Chargé de Clientèle de Professionnels »

L'obtention du CQP « Chargé de Clientèle de Professionnels » procède de l'addition des évaluations réalisées respectivement par les tuteurs, l'entité formatrice et la commission d'évaluation permettant au jury national de statuer conformément au schéma ci-dessous :



la CR  
4K *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

