

**cpne** 

Commission Paritaire  
Nationale pour l'Emploi  
des Télécommunications

**INFORMATION SUR LES  
CQPT  
CERTIFICATS  
DE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE**

**CONSEILLER CLIENTÈLE  
À DISTANCE**

**ET**

**CONSEILLER CLIENTÈLE  
EN POINT DE DISTRIBUTION**



## QU'EST CE QU'UN CQP ?

Un **certificat de qualification professionnelle** (CQP) est un titre créé et délivré au sein d'une branche professionnelle, comme celle des Télécoms, par sa Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE).

La branche des Télécommunications a créé deux **CQP Télécoms** :

**Un CQP7 de conseiller clientèle à distance**

**Un CQP7 de conseiller clientèle en point de distribution**

La délivrance, par la CPNE, d'un **Certificat de Qualification Professionnelle Télécoms (CQP7)** permet d'attester auprès des entreprises de télécommunications que son titulaire a acquis les connaissances, les compétences et les aptitudes requises pour l'exercice des métiers de conseiller clientèle.

**Il s'agit donc d'une certification dont la valeur est reconnue par toutes les entreprises de la branche des télécommunications.**

Les **CQP des Télécoms** sont accessibles aux salariés expérimentés déjà en poste ou aux salariés en contrat de professionnalisation.

Les **CQP des Télécoms** peuvent valider les compétences acquises à l'issue d'une période de formation ou par l'expérience professionnelle.

# LE PROCESSUS D'ÉVALUATION

Le parcours débute par une réunion d'information et de prise de contact entre le candidat et l'organisme évaluateur externe qui sera amené à l'accompagner.

Le processus d'évaluation des compétences s'étale sur plusieurs semaines et repose sur trois éléments obligatoires :

- La constitution d'un **dossier de preuves** dans lequel le candidat décrit son itinéraire professionnel et analyse les compétences qu'il a mises en œuvre. A l'appui de cette description, il doit apporter des éléments de preuve tangibles (documents, témoignages de personnes référentes...).
- **Un questionnaire** qui doit permettre de vérifier l'acquisition par le candidat des connaissances requises par le référentiel d'emploi.
- **Une observation**, par l'évaluateur, des aptitudes du candidat en situation réelle de travail dans le cadre de son entreprise.

L'évaluateur, sur la base de ces éléments, vérifie la convergence de l'ensemble des résultats et transmet un avis motivé à la CPNE.

**C'est la CPNE de la branche qui décide de la délivrance ou non du CQP et informe, par écrit, le candidat.**



# QUELLE DÉMARCHE ?

Deux modalités d'accès :

## A l'initiative de l'employeur :

plan de formation,  
contrat ou période de professionnalisation.

## A l'initiative du salarié :

Droit Individuel à la Formation (DIF)  
ou Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE)

## Comment ?

En remplissant un dossier de candidature à télécharger sur : [www.auvicom.info](http://www.auvicom.info)

AUVICOM, l'organisme paritaire agréé qui collecte les fonds de la formation professionnelle des télécoms, informe le candidat et l'entreprise de la recevabilité du dossier.

Il désigne un organisme évaluateur qui accompagnera le candidat tout au long de son parcours d'évaluation.