Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC COMMUN 1 - Information retraite en entretien individuel

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C01.1	**Évaluer la capacité de l'assuré à conduire de manière autonome les démarches futures, en particulier via les outils digitaux de la retraite, afin de mettre en place un accompagnement, une offre de service adapté et s'assurer que l'interlocuteur bénéficiera bien des droits auxquels il peut prétendre (CP1).**	Le candidat mobilise une démarche **effective** d'évaluation de l'autonomie de l'assuré **par** un questionnement, des demandes de reformulation et de l'observation du comportement de l'assuré. Le candidat mobilise une démarche **pertinente** d'évaluation de l'autonomie de l'assuré **par** une détection des réactions de celui-ci. Le candidat **questionne** l'assuré de manière complémentaire pour cerner précisément sa situation (question, déduction, croisement de données).	**Livrables** : Présentation de 2 situations caractéristiques de son activité d'information retraite individuelle à l'oral d'un assuré. + Eléments de traçabilité (ImpEcran par exemple) des 2 situations présentées. **Entretien d'explicitation** avec le CTE (15 min.)
C01.2	**Mobiliser les procédures adéquates, en fonction des caractéristiques de l'assuré, pour garantir l'accès aux droits des personnes en situation de fragilité (CP2).**	Le candidat mobilise **effectivement** une procédure pour faire face à la situation de fragilité détectée. La procédure envisagée par le candidat pour faire face à la situation de fragilité détectée est **pertinente du fait** de sa cohérence avec les process institutionnels et la réglementation en vigueur et **par** la justification de ce choix.	
C01.3	**Ajuster sa conduite d'entretien en fonction des attentes de l'assuré afin de répondre aux questions de celui-ci tout en tenant-compte des contraintes temporelles définies par l'organisation et de la nécessité de recueillir les informations utiles au traitement du dossier (CP3).**	Le candidat, lors d'entretien avec des assurés, s'adapte **effectivement** aux attentes de ceux-ci et aux contraintes liées aux modalités de l'échange. Le candidat, lors d'entretiens avec des assurés, s'adapte de manière **pertinente**, en **précisant** les objectifs de l'entretien, en **fixant** si besoin un autre entretien, en **orientant** l'assuré vers un autre interlocuteur ou vers un site internet.	
C01.4	**Repérer au cours de l'entretien, des indices d'une situation nécessitant une personnalisation de la prise en charge, une offre de service adaptée ou un accompagnement spécifique (CT1).**	Le candidat, lors de l'entretien, conduit une démarche **effective** de repérage d'indices de fragilité ou de singularité **par** un questionnement, des demandes de reformulation et de l'observation du comportement de l'assuré. Le candidat adapte l'offre d'accompagnement proposé **au regard** des indices de fragilités ou de singularité repérés.	
C01.5	**Ajuster ses arguments à la situation et aux spécificités de l'assuré afin que celui-ci saisisse l'intérêt de l'accom-pagnement ou de l'offre de services proposés (CP4).**	La présentation réglementaire orale du candidat à l'assuré, est **intelligible** pour ce dernier, **par** la structuration logique de son propos, **par** une exclusion des termes techniques et une explicitation des sigles. Le candidat est **réceptif** aux propos et remarques des interlocuteurs en répondant de manière systématique aux remarques et questions spécifiques de l'assuré. Le candidat utilise une argumentation **pertinente** en mobilisant un discours **fondé** sur des éléments factuels de la situation de l'assuré, en **présentant** les avantages de l'accompagnement proposé et en **comparant** des différents services proposés.	
C01.6	**Identifier les situations ou les questions qui ne relèvent pas de son champ d'intervention afin d'orienter l'assuré vers le service compétent (CT2).**	**Pertinence** de l'identification des demandes ne relevant pas de son périmètre ou de ses habilitations **par** une identification de questions non-traitables. **Fiabilité** de l'orientation de l'assuré vers l'interlocuteur ou service compétent **au regard** des questions spécifiques identifiées et des compétences de l'interlocuteur ou service ciblé.	
C01.7	**Synthétiser les échanges avec l'assuré et les informations sur sa situation, en utilisant les outils dédiés et en respectant les consignes rédactionnelles, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service (CT3).**	Le candidat propose une sélection **pertinente** des informations retenues dans la synthèse écrite de l'entretien, **au regard** de leur utilité pour comprendre la situation de l'assuré. Le candidat rédige une synthèse de l'entretien **conforme vis-à-vis** des normes rédactionnelles prescrites (sigles et abréviations autorisées, longueur, termes exclus).	

Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC COMMUN 2 - Information retraite par écrit

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C02.1	**Analyser la demande de l'assuré en prenant en compte les éléments pertinents de sa situation afin de préparer une réponse adaptée (CP5).**	Le candidat réalise de manière **effective** un contrôle de cohérence entre les informations mentionnées dans la demande formulée par courriel ou courrier. Le contrôle de cohérence du candidat est **cohérent** (identification de toutes les incohérences et incomplétudes au regard de la situation décrite de l'assuré et de la réglementation). Le candidat formule des réponses **pertinentes**, et d'éventuelles demandes de précision, **au regard** de l'analyse de la demande de l'assuré.	**Epreuves** (60 min.) : Réponses écrites à 3 courriels ou courriers de clients + Préparation de l'entretien **Entretien d'explicitation** avec le CTE (15 min.)
C02.2	**Évaluer le degré d'urgence de la situation afin de déterminer la procédure à mettre en œuvre afin de s'assurer que l'interlocuteur bénéficiera bien des droits auxquels il peut prétendre (CP6)**	Le candidat repère une situation d'urgence éventuelle **par** l'identification d'indices dans le courrier ou le courriel. La procédure envisagée par le candidat pour faire face à la situation d'urgence détectée est **pertinente**.	
C02.3	**Élaborer une réponse cohérente avec la demande de l'assuré, incluant éventuellement des paragraphes de courrier-type, en s'assurant d'utiliser un style et un vocabulaire adapté à l'assuré afin de permettre l'appropriation par celui-ci des informations communiquées (CP7).**	Les réponses réglementaires apportées par le candidat sont **intelligibles par** l'explicitation des termes techniques et des dispositifs complexes. Les réponses réglementaires apportées par le candidat à l'assuré sont **pertinentes par** leur justesse et leur conformité à la réglementation en vigueur. Les réponses écrites de l'assuré sont **conformes** aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation **par** une structuration conforme de la réponse (salutation, introduction, réponse, conclusion) et l'absence de plus de dix fautes d'orthographe ou de syntaxe pour l'ensemble des réponses.	
C02.4	**Déterminer, en cas d'utilisation de l'IA si la rédaction de la réponse fournie est pertinente et compréhensible pour l'assuré afin, si nécessaire, d'ajuster le fond, la forme et le ton du courriel ou du courrier pour permettre l'appropriation, par celui-ci, des informations communiquées (CP8).**	Le contrôle effectué par le candidat sur la réponse de fond formulée par l'IA est **pertinent** (validation ou non de la réponse proposée par l'IA, modifications éventuelles portées sur cette réponse). La candidat ajuste **effectivement** son niveau de langage (vulgarisation) et le ton du courrier ou courriel proposé par l'IA au niveau de langage de l'assuré et de la situation émotionnelle qu'il traverse.	
C02.5	**Déterminer la pertinence à utiliser des courriers et courriels-types préétablis ou des parties de ceux-ci, pour répondre aux questions soulevées par l'assuré afin de concilier efficience et personnalisation de ses réponses (CP9).**	Le candidat conduit une analyse **juste** de la complexité de la demande écrite (cas particulier, situation exceptionnelle nécessitant une réponse ajustée sur le fond) **par** une explicitation des indices identifiés. Le candidat apporte une réponse **pertinente** à l'assuré **au regard** de sa demande et ajustée à la situation et/ou au contexte (vocabulaire mobilisé, complexité des formulations, structuration des propos par l'assuré).	
C02.6	**Identifier les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des assurés, en les adressant aux services et personnes compétents pour le traitement de leur dossier retraite (CP10).**	L'orientation proposée par le candidat est **pertinente au regard** de la question réglementaire et de la situation de l'assuré. L'information communiquée à l'assuré est **précise** en permettant une saisine effective et rapide des partenaires selon les process en place.	
C02.7	**Déterminer les moyens à mobiliser pour contacter un assuré, afin de l'informer, lui réclamer des pièces justificatives ou l'orienter vers des interlocuteurs compétents (CT4).**	Le candidat **ajuste** les modes de saisine de l'assuré **en fonction** des éléments connus de sa situation et de la complexité de la demande dans le respect des process internes.	

Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC COMMUN 3 - Veille réglementaire et évolution des pratiques professionnelles

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C03.1	**Actualiser ses connaissances réglementaires en utilisant les outils et documents les plus pertinents proposés par l'organisation afin d'acquérir, traiter, produire et partager des informations fiables à son interlocuteur, en respectant les règles de sécurité informatique (CP11).**	Le candidat actualise de manière **effective** régulièrement ses connaissances réglementaires. Le candidat mobilise des démarches **pertinentes** pour fiabiliser ses connaissances réglementaires (fréquence, fiabilité des sources mobilisées, modes d'appropriation). Le candidat mobilise des sources de **qualité du fait** de leur sécurité et de leur mise à jour permanente. Le candidat utilise de manière **effective** les outils de référence (base règlementaire interne, bases de connaissances …).	**Pas de livrable.** Identification libre de 2 situations : 1 situation de recherche d'information réglementaire 1 situation de résolution d'une difficulté d'utilisation des outils spécifiques de la retraite. + Préparation libre de l'entretien **Entretien d'explicitation** avec le CTE (15 min.)
C03.2	**Mobiliser des techniques individuelles de mémorisation des connaissances afin de s'approprier les nouvelles réglementations et de les utiliser à bon escient (CP12)**	Le candidat énumère les techniques de mémorisation qu'il utilise. Le candidat énumère les différentes bases de données mises à sa disposition.	
C03.3	**Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition pour actualiser ses connaissances afin de fiabiliser les réponses transmises à l'assuré (CT5).**	La candidat choisit de manière **pertinente** l'outil utilisé en fonction de la question réglementaire à traiter en explicitant les caractéristiques singulières de cette source. La candidat choisit de manière **pertinente** les modalités d'utilisation des outils de recherche (mots clés adaptés, requêtes conformes). La candidat arbitre de manière **pertinente** entre les réponses obtenues de sources différentes **par** l'explicitation des raisons des choix opérés.	
C03.4	**Identifier les situations professionnelles vécues ou les questions singulières nécessitant d'alerter et ou de questionner la hiérarchie, les référents métiers, les collègues, afin de contribuer à une meilleure appropriation collective de la réglementation et du fonctionnement des outils professionnels (CP13).**	Le candidat identifie de manière **pertinente** la singularité de la situation professionnelle rencontrée du point de vue réglementaire ou de fonctionnement des outils professionnels. Le candidat apprécie de manière **pertinente** le caractère inédit de la situation et impliquant une alerte ou un questionnement de sa hiérarchie **par** l'explicitation de plusieurs indices de son caractère inédit.	
C03.5	**Identifier les personnes référentes à solliciter, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des dysfonctionnements pour permettre la mise en place de mesures correctives ou d'axes d'amélioration (CP14).**	Le candidat identifie de ma manière **pertinente** les dysfonctionnements (différence opérée entre un incident récurrent et un bug ponctuel, prise en compte de remontées multiples de difficultés rencontrées par les assurés, échanges avec des collègues sur l'incident). Le candidat choisit de manière **pertinente** l'interlocuteur à informer de l'incident (mobilisation des collègues compétents en fonction de la nature du dysfonctionnement, utilisation des procédures d'alerte prescrites et adaptées à l'incident). Le candidat mobilise une modalité de sollicitation **conforme au regard** des procédures prescrites par l'organisation.	
C03.6	**Déterminer les moments et modalités les plus favorables pour solliciter un échange auprès d'un référent technique ou un collègue, afin d'obtenir une réponse précise à une question spécifique (CP15).**	Le candidat identifie de manière **pertinente** les contraintes des différents interlocuteurs (analyse des planning, connaissance des charges de travail ponctuelles, des pointes d'activité et utilisation des modes privilégiées de contact avec chaque interlocuteur). Le candidat prend en compte de manière **pertinente** ces éléments de contraintes **eu égard** aux éventuelles situations urgentes nécessitant une prise en charge particulière. Le candidat sollicite de manière **légitime** ses différents interlocuteurs **au regard** de la nature de sa question spécifique (degré d'urgence, enjeux pour l'assuré, singularité du cas).	
C03.7	**Échanger, le cas échéant, avec le collectif de travail pour partager des connaissances réglementaires, techniques, processuelles à partir d'une situation vécue complexe (CP16).**	Partage **effectif** des connaissances en collectif en formulant des hypothèses de compréhension et de résolution et en dialoguant de manière argumentée. Le candidat partage de l'information **fiable** avec le collectif **au regard** de sa conformité technique ou réglementaire. Le candidat partage de l'information **claire au regard** de sa structuration, de sa complétude et de la fiabilité de son origine (outils de vérification dédiés).	
C03.8	**Analyser, le cas échéant, dans le cadre d'une réflexion collective, une situation vécue, afin de co-construire des réponses pertinentes pour des situations similaires à l'avenir (CP17).**	Le candidat conduit des démarches **pertinentes** d'analyse de la situation vécue (identification des obstacles rencontrés, identification des causes d'un dossier traité en erreur). Le candidat partage de manière **effective** une situation vécue en collectif en structurant sa narration, en formulant des hypothèses et des arguments. Le candidat propose des solutions **pertinentes** pour traiter de questions similaires à l'avenir **par** leur conformité technique et réglementaire et leur faisabilité.	

Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC OPTIONNEL 4 - Régularisation de carrière

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C04.1	**Procéder à une analyse de la carrière afin d'identifier les périodes manquantes ou carrières incomplètes pour engager les demandes de pièces justificatives, en utilisant les outils et procédures dédiés (CP18).**	Le candidat analyse de manière **complète** la carrière d'un assuré, dans son dossier de régularisation de carrière. Le candidat analyse de manière **pertinente** la carrière d'un assuré pour repérer périodes manquantes ou incohérentes. Le candidat demande de manière **cohérente** des pièces nécessaires à l'assuré **au regard** de l'analyse précédente.	**Livrables :** Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de régularisation de carrière. **Entretien d'explicitation** avec le CTE (30 min.)
C04.2	**Juger de la cohérence des pièces justificatives fournies avec les informations accessibles dans le dossier de l'assuré, afin de compléter les périodes manquantes dans la carrière (CP19).**	Le candidat porte un jugement de cohérence **pertinent** entre les pièces justificatives et les informations déjà présentes dans la carrière (date, nature, identité indiquée…). Le candidat décide de manière **cohérente** de la validation ou de l'invalidation d'une période de carrière d'un assuré **en fonction** des pièces fournies, conformément aux procédures prescrites par l'organisation.	
C04.3	**Analyser la validité des pièces et informations fournies par l'assuré après avoir contrôlé leur conformité, afin de les intégrer dans le dossier de demande de mise à jour de carrière et ainsi fiabiliser le contenu (CP20).**	Le candidat détecte de manière **pertinente** les incohérences et anomalies des pièces analysées **par** la justification de ces écarts. Le candidat détecte de manière **complète** les incohérences et anomalies des pièces analysées. Le candidat conserve de manière **pertinente** les pièces et informations dans le dossier, **au regard** des procédures de fiabilisation prescrites par l'organisation.	
C04.4	**Mobiliser avec efficience les différentes fonctionnalités des outils dédiés à la fiabilisation des dossiers de régularisation de carrière (CP21).**	Le candidat utilise de manière **efficiente** les outils dédiés à la fiabilisation des dossiers de régularisation de carrière **au regard** de l'optimisation du traitement et de sa rapidité.	
C04.5	**Déterminer dans l'échange (entretien téléphonique, en physique, courrier, courriel, etc.) les éléments d'information pertinents à tracer pour permettre le suivi des actions conduites concernant le dossier et garantir la continuité de son traitement et une information de l'assuré (CP22).**	Le candidat conserve de manière **pertinente** les informations à l'issue de l'échange avec l'assuré **au regard** de leur capacité à permettre le suivi du dossier. Le candidat formalise de manière **claire** les actions et informations tracées (vocabulaire adapté, précision des termes techniques, conformité aux règles prescrites par l'organisation).	
C04.6	**Identifier des éléments pouvant faire suspecter des fraudes éventuelles afin d'alerter les services compétents en utilisant les procédures et outils dédiés (CT6).**	Le candidat détecte de manière **pertinente** des anomalies ou des éléments inhabituels pouvant évoquer un risque de fraude **à partir** de la formalisation d'indices. Le candidat conduit une analyse **factuelle** de la situation suspecte pour orienter le dossier vers le service compétent selon les procédures et outils dédiés.	

Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC OPTIONNEL 5 - Traitement des droits retraite

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C05.1	**Procéder à une analyse de la demande de droits afin d'identifier les éléments incomplets pour engager les demandes de pièces justificatives en utilisant les outils et procédures dédiés (CP23).**	Le candidat repère de manière **pertinente** les éléments manquants pour compléter la demande de droit (justificatifs, périodes, événements…). Le candidat formule de manière **claire** ses demandes de pièces complémentaires à l'assuré. Le candidat formule de manière **conforme** ses demandes de pièces complémentaires à l'assuré **au regard** des procédures prescrites par l'organisation (canaux utilisés, degré d'urgence, date d'effet proche).	**Livrables :** Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de traitement des droits retraite. **Entretien d'explicitation** avec le CTE (30 min.)
C05.2	**Contrôler la conformité et/ou la cohérence des pièces fournies par l'assuré, en utilisant les procédures et outils dédiés, afin de permettre la mise à jour de carrière ou le calcul fiable des droits (CT7).**	Le candidat vérifie de manière **pertinente** l'authenticité, la conformité et la cohérence des justificatifs transmis **au regard** des exigences réglementaires et des procédures prescrites par l'organisation. Le candidat identifie de manière **pertinente** les incohérences ou anomalies (dates, nature de l'activité, employeurs, montants…) **par** une explicitation des causes de celles-ci.	
C05.3	**Juger de la cohérence de l'ensemble des informations et des montants des droits calculés au moyen de l'outil de calcul automatique afin de s'assurer de la justesse des droits calculés avant mise en paiement et ainsi d'éviter les indus (CP24).**	Le candidat vérifie de manière **conforme** la cohérence globale des données, paramètres et résultats produits par l'outil de calcul automatique **par** une démarche d'analyse explicite. Le candidat identifie de manière **pertinente** les incohérences ou anomalies (écarts de périodes, paramètres manquants, montants inattendus) des montants calculés. Le candidat conduit des contrôles de cohérence **conformes vis-à-vis** des procédures prescrites par l'organisation.	
C05.4	**Identifie les éventuelles erreurs de calcul de droits afin de les rectifier et ainsi de garantir le versement d'une pension de retraite juste (CP25).**	Le candidat détecte de manière **pertinente** des erreurs **par** l'explicitation des causes de ces erreurs (règle, donnée manquante, saisie erronée, anomalie de carrière…) et des propositions de rectification adaptées. Le candidat propose des corrections **conformes** vis-à-vis de la règlementation et des procédures prescrites par l'organisation. Le candidat propose des corrections **conformes au regard** du nouveau montant calculé.	
C05.5	**Mobiliser, le cas échéant, des recherches inter-régimes, afin de fiabiliser le calcul des droits de l'assuré (CP26).**	Le candidat identifie de manière **pertinente** les besoins de recherche inter régimes (trou de carrière, périodes militaires, activité hors régime…). Le candidat mobilise de manière **juste** les sources d'informations **au regard** des besoins détectés et de la capacité à expliciter les caractéristiques de celles-ci. Le candidat utilise les outils et canaux dédiés **conformes au regard** des procédures prescrites par l'organisation. Le candidat intègre de manière **pertinente** les informations obtenues dans le calcul **au regard** de la justesse du droit calculé.	

Grille d'évaluation des compétences

CQP Conseiller en Gestion de la Retraite

BLOC OPTIONNEL 6 - Conseil retraite

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
C06.1	**Analyser le dossier de l'assuré afin d'identifier les questions à poser à celui-ci lors de l'entretien à venir (CP27).**	Le candidat conduit de manière **effective** un contrôle de cohérence entre les informations mentionnées (note, surlignage, traces diverses) et le motif annoncé du rendez-vous. Le candidat conduit un contrôle de manière **pertinente** (identification de toutes les incohérences et incomplétudes au regard de la situation de l'assuré et de la réglementation). Le candidat prépare des questions à adresser à l'assuré de manière **pertinente** (toutes les questions utiles sont préparées au regard de sa situation et de la réglementation, aucun questionnement inutile prévu).	**Livrables :** Présentation réflexive de 2 situations professionnelles de conseil retraite auprès de deux assurés différents. **Entretien d'explicitation** avec le CTE (30 min.)
C06.2	**Réaliser un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations sociales et familiales recueillies auprès de l'assuré dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou à distance afin de lui proposer un choix de solutions pertinentes en fonction de sa situation et ses besoins (CP28).**	Le candidat questionne de manière **effective** l'assuré (demande de précision, reformulation des réponses de l'assuré, élargissement éventuel du champ de questionnement). Le candidat parvient à **valider** avec l'assuré un diagnostic retraite **pertinent** prenant en compte l'ensemble du dossier de l'assuré, la réglementation et sa situation personnelle.	
C06.3	**Repérer, au cours de l'entretien de conseil, les écarts éventuels entre la demande initiale exprimée par l'assuré et ses besoins personnels réels (CP29).**	Le candidat repère de manière **pertinente** les écarts entre la demande initiale et le besoin effectif de l'assuré (validation par l'assuré du besoin effectif). Le candidat formule de manière **effective** auprès de l'assuré les écarts perçus entre la demande et les besoins identifiés (questionnement, reformulation, invitation de l'assuré à formuler d'autres questions).	
C06.4	**Évaluer la compréhension par l'assuré des explications communiquées au cours de l'échange, en tenant compte de leur niveau de connaissances du domaine de la retraite et de leurs réactions, afin d'ajuster ses propos en vue de permettre une réelle appropriation des informations données (CT8).**	Le candidat conduit de manière **effective** une démarche d'évaluation marquée par des questionnements, des invitations à la reformulation par l'assuré, et la prise en compte des réactions non-verbales. Le candidat conduit de manière **pertinente** une évaluation de la compréhension de l'assuré **repérée par** l'évolution au cours de l'entretien du niveau de langage, des modes de présentation des informations du conseiller et l'évolution des réactions de l'assuré.	
C06.5	**Détecter les manifestations verbales et/ou comportementales de l'assuré pour adapter sa posture relationnelle afin de maintenir un cadre relationnel permettant des échanges constructifs (CT9).**	Le candidat adopte au cours de l'entretien des postures relationnelles de manière **pertinente au regard** des réactions émotionnelles de l'assuré (observation des postures corporelles de l'assuré, écoute attentive de ses propos, modification effective de ses postures en fonction des perceptions du conseiller). Le candidat adopte au cours de l'entretien des postures relationnelles de manière **cohérente au regard** des réactions émotionnelles des clients par un maintien d'échanges constructifs tout au long de l'entretien.	
C06.6	**Aider la prise de décision de l'assuré 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 afin que celui-ci puisse faire des choix éclairés (CP30).**	Le candidat présente de manière **effective** les conséquences en matière de retraite des différentes solutions proposées. Le candidat apporte de manière **pertinente** des réponses réglementaires aux besoins identifiés des assurés (justesse de la réponse, adaptation réelle aux besoins de l'assuré) Le candidat communique des informations **claires** à l'assuré (sigles explicités, termes techniques évités, langage adapté à l'interlocuteur, organisation logique des propos). En cas de besoin, le candidat oriente de manière **pertinente** vers des services ou organismes compétents en fonction de la situation de l'assuré (utilité de l'orientation, justesse de l'adressage).	