

BLOC 1 : Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
CP1	Accompagner, à l'oral, le client à la réalisation de la correction à effectuer lors d'une prochaine DSN en élaborant avec lui un protocole de traitement des écarts constatés afin de garantir la mise en conformité des déclarations	Clarté des explications présentées au client constatée par l'utilisation d'une terminologie adaptée au niveau de langage du client et d'une organisation logique des idées, ... Justesse des informations communiquées évaluée à partir de l'application de la réglementation AGIRC-ARRCO Pertinence de l'adaptation des propos du conseiller aux réactions du client constatée à partir d'une évolution si nécessaire de ce discours, et d'une prise en compte réelle des interrogations et réactions du client Pertinence des arguments présentés au client pour obtenir son engagement à effectuer les corrections nécessaires constatées à partir d'un propos argumenté et d'une mise en perspective des enjeux de ces corrections	Accompagner le client à la compréhension de ses erreurs déclaratives et à leurs modifications
CP2	Accompagner, à l'oral, les clients dans l'appropriation des outils digitaux dédiés aux entreprises et des obligations légales et réglementaires afin de renforcer leur autonomie et d'éviter de futures erreurs déclaratives	Existence de la promotion de l'outil dans l'échange avec le client Richesse des arguments présentés au client constatée à partir d'au moins 2 arguments distincts Pertinence de l'adaptation des arguments aux besoins du client, afin de l'inciter à utiliser l'outil DSN Fiab, à partir de la prise en compte de ses singularités Clarté des explications présentées au client constatée par l'utilisation d'une terminologie adaptée au niveau de langage de son client et d'une organisation logique des idées	
CP3	Evaluer l'appropriation par le client, des explications et informations communiquées, en tenant compte de son niveau de connaissance et de compréhension potentielle, afin d'ajuster la technicité des explications fournies pour les rendre plus compréhensibles	Evaluation du niveau de connaissances du client afin d'adapter ses explications par l'utilisation d'une démarche de questionnement par le conseiller Existence de la vérification de la compréhension du client dans le cadre de l'échange par un questionnement direct et/ou indirect Evaluation de la compréhension par le client par une démarche de questionnement et par la prise en compte des questions du client	
CP4	Identifier les manifestations verbales et/ou comportementales du client pour adapter sa posture relationnelle afin de créer les conditions d'un dialogue constructif (problème compétence)	Existence d'une adaptation de la posture du conseiller évaluée à partir des ajustements du discours de celui-ci au cours de l'entretien avec le client Pertinence de la posture du conseiller face aux réactions du client, mise en évidence par l'évolution favorable du déroulement de l'entretien ou la justification de la posture adoptée dans le cadre d'une situation délicate Présence d'une explication par le conseiller des hypothèses de compréhension des manifestations verbales et non verbales du client observées, relatées et analysées	
CT1	Rendre compréhensible au client les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite afin que celui-ci comprenne les décisions applicables à son dossier	Accessibilité des présentations réglementaires à l'oral à partir des ajustements du discours au cours de l'entretien avec le client Fiabilité des informations réglementaires données à partir de transmissions d'informations justes et complètes	

BLOC 2 : Assurer la fiabilisation des données

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
Compétence	Synthétiser des données en vue de produire des arguments lors de l'échange avec le client concernant les écarts constatés afin d'identifier les solutions et de lui expliciter	Pertinence de la sélection des informations essentielles à transmettre au client, évaluée à partir de la sélection de celles expliquant les écarts constatés Justesse des arguments à développer auprès du client en fonction de sa situation notamment en évoquant les impacts sur les droits des salariés en l'absence de régularisation	Assurer la fiabilisation des données
CP6	Orienter, si nécessaire, le dossier en fonction de l'analyse de la situation du client, vers les services compétents afin que ceux-ci apportent une réponse ou une solution adaptée à la situation identifiée	Pertinence de la justification du dessaisissement par le conseiller du dossier dont il avait la charge à partir d'arguments techniques cohérents Justesse de la détermination de l'interlocuteur à qui transmettre le dossier au regard de l'adéquation du champ de compétence de celui-ci au problème rencontré	
CP7	Analyser la déclaration de l'entreprise au regard de la réglementation Agirc-Arrco à partir des outils de visualisation de la DSN afin d'identifier les écarts et leur origine afin de proposer au client les actions correctives nécessaires	Pertinence de l'identification des écarts au regard de la situation du client et de la réglementation Exhaustivité de la démarche de recherche d'informations sur l'écart étudié appréciée par le constat de l'utilisation pertinente des écrans (BRC) et par la justification de la consultation ou non consultation de ceux-ci Justesse de la détermination des origines des écarts au regard de la situation du client et de la réglementation	
CP8	Identifier les incohérences entre les conditions d'adhésion et la « vie de l'entreprise », par une lecture analytique du contrat d'adhésion via les outils professionnels, afin d'assurer les modifications nécessaires	Exhaustivité du repérage des incohérences constatées par la recherche et la comparaison des éléments liés à la vie de l'entreprise et les conditions d'adhésion du contrat du client dans le système d'information Pertinence de sa démarche de recherche d'informations sur la vie de l'entreprise et de son contrat d'adhésion par la justification du choix des outils et du cheminement	
CT2	Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les différentes bases de données mises à disposition afin de fiabiliser les données déclaratives	Efficacité de la recherche d'informations dans les bases de données appréciée par une capacité à citer les différentes bases existantes et leurs caractéristiques et à expliciter la stratégie de recherche utilisée	

BLOC 3 : Garantir la traçabilité des actions

Compétences		Critères et indicateurs proposés	Epreuve
Compétence	Compléter l'outil CFIAB par une sélection d'informations dans les menus déroulants et/ou par leurs saisies cohérentes, dans un nombre limité de caractères, afin d'assurer le suivi des opérations correctives selon le calendrier déterminé	Cohérence de la sélection des informations dans le menu déroulant au regard des erreurs déclaratives identifiées appréciée par la mention des éléments essentiels recueillis au cours de l'étude du dossier et / ou des échanges avec le client Justesse de la synthèse réalisée dans les zones de libre-service appréciée par la mention des éléments essentiels recueillis au cours de l'étude du dossier et / ou des échanges avec le client	Garantir la traçabilité des actions
CP10	Rédiger un mail de synthèse à l'attention du client, reprenant l'analyse des écarts et de leur origine, les modifications éventuellement opérées sur les contrats d'adhésion, les préconisations formulées pour que le client puisse effectuer les rectifications nécessaires lors d'une prochaine DSN	Intelligibilité des réponses appréciée par l'absence ou l'explicitation des sigles et termes techniques utilisés Lisibilité des réponses appréciée par la rédaction de phrases courtes comprenant une seule information par phrase Conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel appréciée par un nombre maximum de cinq erreurs orthographiques ou syntaxiques Justesse de la synthèse appréciée par l'exhaustivité des éléments visant à la résolution du dossier	
CT3	Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation	Fiabilité des réponses appréciées sur l'exactitude de celles-ci et leur complétude	