

BLOC 1 : Informer le client par écrit

Compétences		Critères	Commentaires d'évaluation
CP1	Échanger avec le client par écrit pour répondre à sa demande d'information ou pour obtenir un complément d'information nécessaire au traitement de son dossier, via l'éditique fédérale	Intelligibilité des réponses <u>appréciée par</u> l'absence ou l'explicitation des sigles et termes techniques utilisés,	
		Clarté des réponses <u>appréciée par</u> la rédaction de phrases courtes comprenant une seule information par phrase	
		Conformité aux normes orthographiques, syntaxiques et de présentation d'un courriel	
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	Pertinence de la réponse <u>au regard</u> de la question posée Ajustement à la situation et/ou au contexte	
CT3	Actualiser individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation afin de garantir l'application d'une réglementation exacte	Fiabilité de la réponse <u>appréciée par</u> l'exactitude et l'exhaustivité de celle-ci au regard de la question posée.	

BLOC 2 : Constituer un dossier de retraite

Compétences		Critères/indicateurs	Observations durant l'épreuve
CP2	Contrôler la conformité et la cohérence des pièces fournies par le client et les informations contenues dans le dossier de celui-ci, afin de permettre la liquidation des droits	Pertinence de la gestion des pièces appréciée par la qualification exacte des pièces en attente, par l'annulation des pièces non-conformes avec justification du motif de la non-conformité et rattachement des pièces utiles aux preuves en attente Efficiency de l'authentification des pièces appréciées par l'effectivité de la vérification des différents points de contrôle des pièces fournies, par l'identification puis la réalisation de contrôles croisés en cas de détection de pièces douteuses et de signalement de celles-ci par courriels aux services <i>ad'hoc</i>	
CP3	Apprécier le degré d'urgence des différentes tâches à traiter dans l'outil de gestion fédéral (BRC) afin de prioriser régulièrement les actions à mener	Pertinence de la priorisation des actions menées en fonction du degré d'urgence appréciée par la capacité à citer les critères de priorité retenus par l'institution et expliciter la logique de ces choix institutionnels	
CP4	Procéder à une analyse de la carrière afin d'identifier les périodes incomplètes pour engager les demandes de mise à jour	Efficiency de l'identification des périodes manquantes appréciée par l'effectivité exhaustive de cette démarche Efficiency de l'analyse des périodes manquantes appréciée par le rapprochement correspondant des pièces fournies avec les périodes manquantes et la caractérisation de la nature des périodes manquantes restant à compléter Efficiency du traitement des périodes manquantes appréciée par l'engagement des demandes de mise à jour de carrière et/ou de demandes de pièces complémentaires ou par le constat de la complétude exacte de la carrière	
CT2	Conduire une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition afin de garantir la qualité du traitement du dossier	Efficiency de la recherche d'informations dans les bases de données appréciées par une capacité à citer les différentes bases existantes et leurs caractéristiques et expliciter la stratégie de recherche utilisée	

BLOC 3 : Etudier des carrières

Compétences		Critères/indicateurs	Observations durant l'épreuve
CP5	Déterminer les modalités de traitement des cas particuliers (périodes d'activité et/ou situations spécifiques) nécessitant le recours au réseau des experts compétents ou un traitement adapté, afin que la partie de carrière concernée soit mise à jour dans l'outil fédéral (RNGD)	Efficiency de l'identification des particularités du dossier, <u>appréciée par</u> l'exhaustivité du repérage de celles-ci et l'exactitude de leur qualification ainsi que de leur justification.	
		Efficiency de la demande d'expertise <u>appréciée par</u> l'identification du bon destinataire et par l'exactitude et la clarté des informations transmises.	
CP6	Déterminer les modes d'intégration pertinent, dans l'outil fédéral (RNGD) des périodes manquantes, en fonction des pièces justificatives fournies, afin d'assurer un paiement juste et conforme au droit	Efficiency de l'intégration des périodes manquante dans le RNGD <u>appréciée par</u> la création exhaustive des périodes manquantes et par la pertinence de la sélection de la qualification dans l'outil.	
CP7	Juger de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles et des montants des droits calculés au moyen de l'outil de gestion fédéral (SCL) afin de s'assurer de la justesse des droits mis en paiement	Justesse du montant des droits calculés au regard des informations présentés et du RNGD <u>appréciée au regard de</u> la réalisation d'une comparaison entre les points présents sur le RNGD et dans SCL, par le contrôle de cohérence effectué lors de la consultation de l'histogramme et par l'application justifiée des coefficients « minorant » ou « majorant », et les différentes majorations.	
CT4	Appliquer la réglementation adaptée à la situation singulière du client, à l'aide des bases fédérales ou internes au GPS, afin d'assurer un traitement exact du dossier de retraite	Justesse de la détermination de la réglementation, <u>appréciée par</u> la qualification correcte des singularités des situations, et l'identification, la vérification et la justification des règles applicables.	