

Demande de validation des acquis de l'expérience (VAE) CQP Conseiller offres de services (COS)

La VAE se déroule en **trois étapes** : deux livrets à constituer et une validation par un jury professionnel.

✓ **Dépôt du livret 1 - dossier de recevabilité :**

Cette première étape consiste à formuler une demande auprès de la commission de recevabilité VAE de l'Ucanss. Elle rend votre demande de VAE officielle et permet, au travers de ce dossier, de vérifier le respect des conditions d'éligibilité définies par le [décret n°2019-1119 du 31 octobre 2019](#) relatif à la mise en œuvre de la validation des acquis de l'expérience, publié au journal officiel du dimanche 3 novembre 2019.

Le formulaire « demande de recevabilité à la validation des acquis de l'expérience » et sa notice explicative sont fixés par arrêté du 29 janvier 2018 publié au journal officiel du 1^{er} février 2018. Vous pouvez télécharger le livret 1 et la notice explicative ci-dessous.

[Télécharger le livret 1 VAE 2018 sur le site Service-Public.fr](#)

[Télécharger la notice explicative sur le Site Service-Public.fr](#)

Le dossier « livret-1-VAE-2018 » et les pièces jointes sont à retourner complétés à formation@ucanss.fr

[Le référentiel de certification du Certificat de Qualification Professionnelle visé est téléchargeable](#) sur le portail de l'Ucanss.

A la réception de votre dossier, l'Ucanss, organisme certificateur, vous adresse un accusé réception vous indiquant le délai d'instruction de votre demande, soit 2 mois maximum.

A la suite de l'examen de votre dossier, l'Ucanss prononcera un avis de recevabilité ou de non-recevabilité de votre demande de VAE.

Quelle que soit la décision de la commission de recevabilité, la notification vous est adressée par courrier. Elle comprend le résultat de l'analyse des écarts entre vos activités déclarées et le référentiel d'activités du CQP visé, ainsi que des recommandations relatives aux formations complémentaires afin de combler d'éventuels écarts entre vos compétences et le référentiel.

La notification favorable de votre recevabilité vous permet de mettre en place un accompagnement VAE si vous le souhaitez, et de vous inscrire à une session d'évaluation. Elle est valable 18 mois ; au-delà, il convient de solliciter auprès de l'Ucanss (formation@ucanss.fr) :

- un renouvellement, si le référentiel de la certification visée lors de votre première demande a été modifié,

- une prorogation, si le référentiel de la certification visée lors de votre première demande reste inchangé.

La recevabilité administrative de la demande ne préjuge en rien de la décision finale du jury professionnel.

L'absence de réponse de notre part au terme des deux mois vaut décision d'acceptation.

✓ **Dépôt du livret 2 - dossier de validation :**

Cette étape commence une fois l'avis favorable obtenu. Le principe de la VAE consiste à évaluer vos compétences acquises au travers de votre expérience, professionnelle, bénévole, syndicale... et à les comparer aux exigences des référentiels (lien portail Ucanss) du CQP visé.

Pour réaliser cette 2^{ème} étape, renseignez le dossier de validation (livret 2) ci-joint et complétez-le par des éléments de preuves issus de votre expérience, les membres du jury professionnel étudieront et apprécieront les compétences acquises au travers de votre expérience détaillée et précise.

Une fois votre dossier de validation terminé, si vous êtes accompagné dans votre démarche par l'Institut 4.10, votre accompagnateur VAE transmettra votre dossier aux membres du jury et vous communiquera toutes les modalités pratiques pour vous présenter à la session d'évaluation.

Si vous n'êtes pas accompagné ou accompagné par un autre organisme, nous vous invitons à vous rapprocher de nos services via l'adresse mail suivante : formation@ucanss.fr, nous vous adresserons les modalités pratiques pour vous présenter à la session d'évaluation et votre convocation.

Votre dossier de validation doit être transmis au jury professionnel au plus tard 1 mois avant la session d'évaluation.

✓ **La session d'évaluation :**

Cette 3^{ème} étape consiste en une épreuve orale devant le jury professionnel qui vous posera des questions sur la base de votre dossier de validation afin de mieux comprendre votre expérience et vos acquis et de les évaluer au regard du référentiel de certification visé.

La validation peut être totale, partielle ou encore aucune validation.

Nous vous invitons à retrouver toutes les informations sur la VAE sur notre portail (lien VAE), ou sur le portail du gouvernement <http://www.vae.gouv.fr/>.

Validation des acquis de l'expérience (VAE)

CQP Conseiller offres de services ([inscrit au RNCP n°35543](#))

Branche Famille

Branche Maladie

Branche Recouvrement

Livret 2 - Rédaction du dossier de validation

Vous pouvez utiliser autant de pages que nécessaire pour chacune des rubriques

NOM :

PRENOM :

Votre motivation

- ✓ Expliquez les raisons qui vous conduisent à engager une démarche de VAE, en vous appuyant sur votre parcours et sur votre projet professionnel ou personnel.
- ✓ Précisez vos points forts au regard du CQP visé.
- ✓ Vous pouvez joindre un curriculum vitae.

Livret 2 : Analyse de l'expérience

Analyse des acquis de votre expérience en lien avec le CQP Conseiller offres de services.

Dans votre expérience professionnelle, vous devez choisir et analyser des situations significatives correspondant à chacune des principales activités du Conseiller offre de services :

- 1. Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires**
- 2. Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités**
- 3. Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires**
- 4. Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information**

Pour chaque activité vous devez aborder :

- **Deux situations** pour « accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires ».
- **Une situation** pour « met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités ».
- **Deux situations** pour « informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils digitaux proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires »
- **Une situation** pour « Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information »

Pour chacune de ces situations, vous devez décrire et analyser les activités et tâches que vous avez réalisées en précisant le contexte, et en particulier, en décrivant l'organisme dans lequel vous travaillez (à rédiger une seule fois si l'ensemble des situations se rapporte à la même entreprise et au même contexte).

Peut être joint au dossier tout document anonymisé qui serait nécessaire à l'appui et à la compréhension des expériences abordées.

Livret 2 : Analyse de l'expérience

I – Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires

Dans votre expérience, choisissez deux situations qui ont permis de renseigner et/ou conseiller les usagers ou partenaires.

Les situations concernent la législation, la situation des dossiers, les droits et obligations, les offres de service adaptées à la situation de l'utilisateur, et son orientation vers les services compétents ou outils dématérialisés.

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrierez vos différentes actions en expliquant pourquoi vous avez procédé de cette façon. Vous pouvez

joindre au dossier un courrier, courriel ou tout document que vous estimeriez nécessaire à l'appui de cette expérience.

Situation N°1

Livret 2 : Analyse de l'expérience

I – Accueille, informe, oriente et conseille l'utilisateur (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires

Situation N°2

Livret 2 : Analyse de l'expérience

II – Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités

Particularité : A minima deux des cinq compétences citées ci-dessous sont à aborder dans la situation choisie.

Les compétences restantes seront évaluées lors de l'échange avec le jury.

Choisissez une situation qui vous a permis :

- d'appliquer les règles de la déontologie et du secret professionnel et/ou
- de travailler en coopération avec les autres services et partenaires et/ou
- de recourir à des personnes référentes à bon escient et/ou
- de participer à la prévention des indus en appliquant les règles et les procédures et/ou
- de signaler les suspicions de fraudes auprès des services compétents

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrierez vos différentes actions en expliquant pourquoi vous avez procédé de cette façon. Vous pouvez joindre au dossier un courrier, courriel ou tout document que vous estimeriez nécessaire à l'appui de cette expérience.

Situation

Livret 2 : Analyse de l'expérience

III – Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils numériques proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires

Choisissez deux situations qui ont permis d'informer et/ou conseiller et/ou orienter les usagers ou partenaires sur les offres de services et outils numériques.

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrierez vos différentes actions en expliquant pourquoi vous avez procédé de cette façon. Vous pouvez joindre au dossier un courrier, courriel ou tout document que vous estimeriez nécessaire à l'appui de cette expérience.

Situation N°1

Livret 2 : Analyse de l'expérience

III – Informe, conseille et oriente dans l'utilisation des offres de services et outils numériques proposés par la Sécurité sociale et ses partenaires

Situation N°2

Livret 2 : Analyse de l'expérience

IV - Réalise des activités de saisies spécifiques et/ou de masse issues de données de l'utilisateur et du système d'information

Choisissez une situation de traitement d'activités de saisies spécifiques ou de masse impliquant l'utilisation d'outils issus du système d'information.

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrierez vos différentes actions en expliquant pourquoi vous avez procédé de cette façon. Vous pouvez joindre au dossier un courrier, courriel ou tout document que vous estimeriez nécessaire à l'appui de cette expérience.

Situation