UCANSS

Demande de validation des acquis de l’expérience (VAE)

VAE_CQP_Gestionnaire conseil de la sécurité sociale

UCANSS-Sous-direction de la formation professionnelle
MAJ avril 2026

Description de la procédure de VAE :
Le parcours est structuré en plusieurs étapes[1] :

Le candidat doit **créer un compte** et **déposer sa candidature sur la plateforme France VAE.**
Le parcours est désormais centralisé et optimisé via le portail France VAE -
France VAE | L'outil qui facilite le suivi des candidats à la VAE

Le candidat **pourra choisir un organisme d'accompagnement** qui le suivra tout au long de son parcours (le candidat peut faire un parcours sans accompagnement s'il le souhaite).

Le candidat doit effectuer les démarches de financement de son projet : il peut mobiliser ses droits au compte personnel formation (CPF) et des abondements éventuels (son employeur, l'OPCO, la Région ou France Travail s'il est demandeur d'emploi).

L'organisme accompagnateur met ensuite le candidat en contact avec un architecte-accompagnateur de parcours avec lequel il **construira un diagnostic de faisabilité**.

Lorsque la certification visée est identifiée, le candidat **adresse,** via la plateforme France VAE, **au certificateur un dossier de faisabilité** visant à évaluer la pertinence du titre choisi en fonction de son parcours. Ce dossier de faisabilité permet de réaliser la demande de recevabilité. C'est elle qui rend officielle la demande de VAE auprès du certificateur Ucanss. Le modèle figure en annexe de l'arrêté publié au Journal officiel du 9 juillet 2025, il est disponible en ligne dans l'espace candidat France VAE.
Arrêté du 3 juillet 2025 relatif aux modèle de dossier permettant au certificateur de se prononcer sur la recevabilité de la demande de validation des acquis de l'expérience - Légifrance

Si le candidat n'est pas accompagné, il peut se rapprocher des services de l'UCANSS (formation@ucanss.fr) pour toute information pratique sur son parcours.

La demande de recevabilité doit parvenir à l'Ucanss avant la fin de l'enregistrement de la certification au RNCP soit au plus tard le 08 juillet 2026.
L'organisme certificateur délivre un avis de recevabilité ou de non-recevabilité sous 2 mois maximum.
La commission de recevabilité se réunie une fois par mois à l'Ucanss, elle est composée du :

- Responsable du pôle formation et certification au sein de la Direction de la Formation Professionnelle
- Chef de projet en charge de la certification
- L'Ucanss notifie sa décision et informe le candidat d'une session d'évaluation possible dans les 12 mois suivants via la plateforme France VAE

La durée de validité de la recevabilité de la demande est de 18 mois. À l'expiration de ce délai, le candidat doit renouveler sa demande, la recevabilité sera prorogée si le contenu du référentiel de la certification visée reste inchangé.
Cet avis comporte le résultat de l'analyse des écarts entre les activités déclarées par le candidat et le référentiel d'activités de la certification visée et des recommandations, relatives notamment à des formations complémentaires si nécessaires.

Condition de recevabilité :
Pré requis à la VAE CQP Gestionnaire conseil de la sécurité sociale.
L'expérience apportée à l'appui de la demande de recevabilité doit être en rapport direct avec le certificat de qualification professionnelle visé.

- Avoir exercé une activité en lien avec les prestations de la protection sociale
- Avoir une bonne connaissance de la législation des prestations de sa branche de législation
- Avoir des connaissances en matière de maitrise des risques, d'utilisation des protocoles et de contrôle des documents
- Connaitre les grandes missions de sa branche

[1] Sources France VAE France VAE | Comment se déroule un parcours France VAE ?

- Connaître les règles déontologiques, du secret professionnel relative au métier de gestionnaire conseil

Rédaction du dossier de validation :
Le candidat doit rédiger un **dossier de validation**, détaillant et analysant les principales activités, en lien avec le CQP visé, exercées lors de ses expériences.
Durant ce travail de rédaction qui peut prendre plusieurs mois, l'architecte-accompagnateur de parcours guide le candidat et l'aide à organiser son dossier, de manière à répondre aux attentes du jury et du CQP Gestionnaire conseil.
Le dossier de validation doit être transmis au certificateur, via la plateforme France VAE **au plus tard 1 mois** avant la session d'évaluation.
Le dossier de validation comprend l'analyse de situations significatives correspondant aux situations décrites ci-dessous.
La production est présentée avec :

- Un sommaire
- Une pagination
- Une mise en page dactylographié (police Arial, 12 points)
- Les noms des assurés et des tiers, les matricules et les documents fournis sont anonymisés

La qualité du dossier nécessite de la part du candidat une réelle implication dans sa rédaction qui se traduit par une bonne organisation de la présentation, une qualité orthographique, des situations professionnelles bien articulées avec les compétences décrites dans le référentiel d'activités et de compétences.
Le candidat doit donner du sens et de la valeur : définition du contexte , des enjeux , des hypothèses, des diagnostics , des objectifs , des risques , des opportunités, des outils, des méthodes, des problématiques...
Il doit préciser ses productions, ses initiatives, ses décisions, démontrer la cohérence entre causes et effets.
Le dossier doit être explicite, descriptif, thématisé et organisé selon vos expériences et doit questionner les pratiques professionnelles passées et/ou présentes.
Pour chacun des blocs, il est attendu une description et une analyse des actions, taches 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),
- les objectifs poursuivis,
- les relations établies, internes ou externes (collaborateurs, collègues, hiérarchie, clients, usagers, partenaires…),
- le type de responsabilités que vous exercez,
- le degré d'autonomie dans la réalisation des activités,
- les contraintes prises en compte (réglementaires, temporelles…),
- les moyens, ressources et méthodes mobilisées,
- les résultats obtenus,
- les difficultés éventuellement rencontrées,
- les solutions que vous avez pu y apporter.

A titre indicatif, il est possible de joindre au dossier, des documents parmi les écrits professionnels, schémas, captures d'écran qui sont nécessaires à la compréhension des situations présentées
Sélection du jury professionnel :
L'Institut 4.10, organisme habilité par l'Ucanss pour l'organisation des évaluations, sollicite les directeurs d'organisme de Sécurité sociale pour la mise à disposition de membres de jury. Le directeur d'organisme propose la candidature de collaborateurs d'organisme répondant aux critères de profil défini dans le règlement de la certification.
Tous les membres de jury suivent **obligatoirement une formation élaborée par l'Ucanss**. La formation est dispensée par l'Institut 4.10, organisme habilité, en présentiel ou en distanciel, elle aborde l'évaluation des candidats issus de la formation ou présentant une VAE.

Composition du jury :

- Un représentant de l'organisme certificateur ou son délégataire qui préside le jury :
  - Un représentant de l'Ucanss
  - Un responsable de session ou de suivi, ou un formateur impliqué dans le CQP pour l'Institut 4.10, autre que celui qui a suivi le candidat pendant sa formation
  - Un représentant de la Caisse nationale

- Un expert métier issu d'un organisme différent de celui du candidat

Rôle du jury professionnel

En amont de la tenue du jury en présence du candidat, le jury prend connaissance du dossier.
Lors de cette lecture, le jury :

- identifie les éléments de parcours du candidat,
- prend connaissance des activités développées par le candidat, relatives à son expérience, et les met en relation avec les activités et champ de compétences décrits dans le référentiel du CQP visé,
- évalue les éléments de preuves en rapport avec les activités décrites,
- identifie les questions, les doutes qu'il soumettra aux autres membres du jury,
- détermine une première tendance de validation et relève, dans le dossier, au regard du référentiel, les points qui lui permettent d'argumenter son opinion.

Les impressions et les jugements évaluatifs portés au cours de la prise de connaissance du dossier sont considérés comme des hypothèses qui pourront être validées ou invalidées par la mise en relation avec d'autres informations présentes dans le dossier ou lors de l'entretien et par la discussion avec les autres membres du jury.
Le jury s'appuie sur : les référentiels, le règlement des certifications du RGSS, le règlement de la certification, le guide du jury qui lui sont fournis dans son kit évaluateur.

Harmonisation du travail en jury

Le travail d'harmonisation se déroule sur une durée de 20 à 30 minutes avant de rencontrer le candidat. Il s'agit d'un travail collectif qui comprend également la préparation de l'entretien. Le jury partage son analyse sur les points forts et faibles des éléments de preuves apportés par le candidat et se met d'accord sur un scénario de questionnement permettant de lever les doutes et d'apporter des précisions au dossier.

Entretien avec le candidat

L'organisme certificateur communiquera toutes les modalités pratiques pour se présenter à la session d'évaluation via la plateforme France VAE, le jury se tiendra dans les 3 mois après la transmission du dossier de validation.

Le parcours de VAE se termine par un **entretien devant un jury professionnel.**
Si le candidat est auditionné sur l'ensemble de la certification (3 blocs) : **45 minutes** d'échanges et de questionnement.
Pour chaque bloc, la durée de l'entretien est de 15 mn.

Le jury questionne le candidat à partir des éléments de contexte et d'analyse présentés dans le dossier de validation pour obtenir des précisions, des éclairages sur le contexte de son activité, l'analyse de ce qui a été fait, des résultats obtenus, des choix opérés. L'entretien permet ainsi d'obtenir des compléments d'information sur des points du dossier de validation dont la formulation n'est pas assez précise, de lever le doute sur d'éventuelles contradictions apparues dans le dossier, de vérifier le degré d'appropriation par le candidat de ses pratiques professionnelles et qu'il met bien en œuvre (ou a mis en œuvre) les activités décrites et également d'apprécier son degré d'autonomie dans leur réalisation.
Le jury doit aider à l'expression du candidat et le questionner ; l'inciter à la démonstration, à explorer et à objectiver ses propos et se positionne dans une démarche de déduction de compétences**.**

Délibération et prise de décision

À la fin de l'entretien, hors de la présence du candidat, les membres du jury professionnel échangent et se mettent d'accord sur l'acquisition des compétences attendues de la part du candidat et ses axes de progrès.
Le jury ne doit pas rechercher l'exhaustivité du référentiel du CQP à travers le dossier de validation.
Son jugement se base sur la globalité des activités et non dans le détail de chacune d'entre elles. Les membres du jury doivent s'entendre sur la notion de compensation entre activités ou compétences.
Le CQP est délivré selon les mêmes critères de validation des compétences que pour la certification par la voie de la formation. (Cf règlement de la certification CQP Gestionnaire conseil).
Les modalités, indicateurs et critères d'évaluation sont décrits dans le référentiel d'évaluation (Cf. annexe référentiel CQP Gestionnaire conseil).
Le jury professionnel :

- Délibère sur l'acquisition des compétences
- Délibère sur la validation du bloc de compétences
- Donne son avis sur l'attribution du CQP, en veillant à bien prendre en compte l'ensemble des éléments constitutifs de l'évaluation dans leur complémentarité
- Il complète ensuite le dossier de certification du candidat et établit le Procès-verbal (Cf. Guide du jury) qui sera transmis au jury paritaire national
- Le candidat sera informé des résultats via la plateforme France VAE, sous 15 jours, après la délibération du jury paritaire nationale. Le jury paritaire national est le seul habilité à délivrer le CQP

Règle d'acquisition du CQP :
Chaque compétence est validée si au minimum 80%* des critères qui permettent d'apprécier l'acquisition de la compétence sont validés.
Le CQP est validé si au minimum 80% des compétences qui le constituent sont acquises, soit 12 compétences sur les 15 compétences au total.
**Lorsque les 80% n'aboutissent pas à un nombre entier, la règle d'arrondi classique sera prise en compte.*

Sources et informations complémentaires

- Évolutions des dispositions conventionnelles relatives à la formation professionnelle
- Fiche – La validation des acquis de l'expérience : le congé VAE
- Dispositifs d'orientation, d'accès à la formation professionnelle et leurs financements
- loi n° 2022-1598 du 21 décembre 2022
- Règlement des certificats de qualification professionnelle du Régime général de Sécurité sociale
- Arrêté du 3 juillet 2025 relatif aux modalités d'accompagnement des personnes engagées dans un parcours de validation de l'expérience et au modèle de dossier permettant au certificateur de se prononcer sur la recevabilité de la demande de validation des acquis de l'expérience - Légifrance

Dossier de validation des acquis de l'expérience (VAE)
CQP Gestionnaire conseil de la Sécurité sociale

Inscrit au RNCP : fiche n°35729 au niveau 5 de qualification

Indiquer la branche de législation :

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.

Analyse des acquis de votre expérience en lien avec le CQP Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale

Dans toute votre expérience professionnelle, vous devez choisir et analyser des situations significatives correspondant à chacune des principales activités du Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale ci-après :

1. Accueille, informe, oriente et conseille l'usager (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. Procède à l'étude du dossier de l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gère l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente.

Pour chaque activité vous devez aborder :

- **Deux situations** pour « accueille, informe, oriente et conseille l'usager (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 « procède à l'étude du dossier de l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gère l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente ».

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.

Activité 1 – Accueille, informe, oriente et conseille l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires.

Rappel, pour cette activité vous devez aborder 2 situations :

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'usager, et son orientation vers les services compétents ou outils dématérialisés.

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrirez 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

Situation N°2

Activité 2 – Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités.

Rappel, pour cette activité vous devez aborder 1 situation :

<u>Particularité</u> : A minima deux des cinq compétences du bloc 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 décrirez 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

Activité 3 – Procède à l'étude du dossier de l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gère l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente.

Rappel, pour cette activité vous devez aborder 2 situations :

Dans votre expérience, choisissez deux situations qui vous ont permis d'étudier et gérer l'ensemble des droits et obligations d'un usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant).

Vous exposerez la situation et la façon dont vous l'avez analysée puis vous décrirez 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

Situation N°2

Bloc 1 : Gestion de la relation client

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		CRITERES	Nombre de critères pour l'acquisition de la compétence
Accueille, informe, oriente et conseille l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) ou les partenaires	C1	Proposer l'offre de service adaptée à la situation de l'usager, en développant un argumentaire clair, afin de garantir l'accès aux droits et services	Identifie la situation de l'usager : parcours de vie, droits réels /potentiels, segmentation, catégorie de cotisant Identifie le ou les besoins de l'usager au regard de sa situation Propose l'offre de service adaptée selon le profil et la situation de l'usager Explique de façon claire l'offre de service selon le profil et la situation de l'usager Promeut l'offre de service adaptée au profil et à la situation de l'usager	**4**

	C2	Appliquer la législation, les procédures en matière de relation écrite et/ou orale, en utilisant les outils dédiés, selon la situation et la demande de l'interlocuteur, afin d'apporter une réponse, fiable et complète	Identifie son interlocuteur selon les procédures en vigueur dans son organisme : demande un numéro d'identification, fait confirmer les éléments d'identification (civilité, adresse, ...), ... Applique le cadre juridique relatif à la demande de l'usager Applique le cadre juridique relatif à la réponse Informe l'usager de ses droits et obligations Utilise le SI et les bases documentaires de façon adaptée en cours d'entretien Apporte la réponse adéquate à la demande et à la situation générale de l'usager	**5**

	C3	Appliquer les techniques de communication écrite et/ou orale liées à la relation avec l'usager, en utilisant les outils dédiés, en respectant les chartes applicables afin d'apporter une réponse adaptée et compréhensible.	Applique les étapes de l'entretien : formule d'accueil, questionnement/recherche du besoin, écoute active, reformulation, traitement de l'objection le cas échéant, synthèse et conclusion de l'entretien, prise de congé. Applique les règles de communication orale (clarté, personnalisation, ton et débits adaptés, courtoisie, vocabulaire adapté à l'interlocuteur, ...) et gestuelle le cas échéant (langage non verbal) Applique les règles de communication écrite : accueil/introduction, rappel de la demande de l'usager, clarté de la présentation et de la formulation (respect de la charte rédactionnelle, phrase courte, ton modéré et neutre), respect des règles d'écriture (orthographe et grammaire), conclusion Adapte sa réponse à son interlocuteur S'assure que la réponse apportée est bien comprise S'assure que toutes les demandes et besoins sont traités	**5**

	C4	Adopter une posture et un comportement relationnel adaptés, en appliquant les consignes requises et en favorisant les conditions de dialogue, afin de gérer les situations difficiles ou exceptionnelles, dans le respect des valeurs et des principes de la Sécurité sociale et du service public	Identifie une situation difficile ou exceptionnelle (crise, risque, détresse, incivilité, atypique, complexe, ...) Adapte son comportement à des situations difficiles ou exceptionnelles Applique les règles de communication adaptées à une situation difficile ou exceptionnelle Met en œuvre les procédures/process de gestion de ces situations difficiles ou exceptionnelles notamment pour assurer la sécurité des biens et des personnes	**3**
	C5	Tracer les échanges avec l'usager, en utilisant les outils dédiés, afin d'assurer le suivi du dossier et garantir une continuité de service	Enregistre les nouvelles informations et/ou rectifie celles déjà enregistrées Caractérise la demande au travers de l'outil(s) dédié(s) Formalise l'échange en respectant la procédure de traçabilité et de transmission selon les consignes en vigueur et dans l'outil(s) dédié(s) Transmet la demande si nécessaire	**3**

	C6	Organiser le traitement des demandes en fonction du flux et des priorités, en utilisant les outils dédiés, afin d'atteindre les objectifs de qualité, de délais et de production attendus	Suit ses statistiques de production pour atteindre les objectifs qui lui sont définis Organise son activité au regard des objectifs/priorités donnés dans le cadre de sa délégation Respecte les délais de production de ses activités et applique les consignes de production (notamment dans la gestion de la durée des entretiens) Se réfère aux indicateurs et les intègre à son organisation de travail Utilise les outils adéquats	**4**

Bloc 2 : Contribution à la démarche de maîtrise des risques

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		CRITERES	Nombre de critères pour l'acquisition de la compétence
Met en œuvre les obligations du plan de maîtrise des risques et les procédures qualités	C7	Appliquer les règles de déontologie, du secret professionnel en respectant le cadre de référence, afin de répondre aux exigences du service public et de protéger les données des usagers	Identifie les obligations et/ou le cadre légal et réglementaire afférents à la déontologie et au secret professionnel et les conséquences en cas de violation Respecte les règles du secret professionnel et/ou les chartes/codes de déontologie en vigueur Consulte le dossier de l'usager uniquement en vue de son traitement et prévient toute situation de conflit d'intérêt Respecte les obligations liées aux principes de service public et des valeurs de la sécurité sociale : confidentialité, transparence, neutralité, égalité de traitement... Respecte les règles de protection du système d'information Applique le cadre réglementaire de traitement des données personnelles	**5**

	C8	Travailler en coopération avec les autres services et partenaires, en s'appuyant sur les qualités relationnelles attendues, les procédures de travail et les règles de communication afin de garantir la qualité du service rendu	Délivre des informations aux interlocuteurs et partenaires habilités selon la communication autorisée Demande des informations aux interlocuteurs ou partenaires dans les situations qui le nécessitent et complète le dossier de l'usager le cas échéant Applique les règles de communication orale (clarté, politesse, personnalisation…) et/ou les règles de communication écrite (respect de la charte rédactionnelle, phrases courtes, orthographe et grammaire correctes…)	**2**
	C9	Recourir aux personnes référentes à bon escient, en utilisant les procédures adaptées, afin de signaler des difficultés individuelles, des dysfonctionnements et des situations difficiles rencontrées, et de proposer des mesures correctives ou des axes d'amélioration	Identifie les situations où le recours à des tiers est nécessaire Mobilise des solutions adaptées à la résolution de difficultés /problèmes Alerte son manager ou la personne ressource et le fait à bon escient Applique les procédures adaptées à la situation	**3**

	C10	Participer à la prévention des indus en appliquant les règles et les procédures afin de garantir les droits des usagers et de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale	Informe et communique sur les obligations de déclaration des usagers Utilise si nécessaire les différents portails partenaires mis à sa disposition Réclame si nécessaire des pièces justificatives à l'usager Réalise les contrôles de cohérence et rectifie si nécessaire la situation ou le dossier et la notifie à l'usager	**3**
	C11	Signaler les suspicions de fraudes auprès des services compétents, en utilisant les procédures et les outils dédiés, afin de contribuer à la maîtrise des ressources financières de la Sécurité sociale	Détecte les suspicions de fraudes Transmet selon les circuits définis au service compétent Utilise l'outil et la procédure adéquat	**2**

Bloc 3 : Gestion des droits de l'usager

ACTIVITES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES		CRITERES	Nombre de critères pour l'acquisition de la compétence
Procède à l'étude du dossier de l'usager (assuré, allocataire, retraité ou cotisant) et gère l'ensemble du cycle de traitement (de la demande à l'identification des droits et obligations aux décisions applicables) ainsi que les anomalies du système d'information en se référant aux procédures et en appliquant une législation complexe en évolution permanente	C12	Instruire le dossier de l'usager en se référant à la liste des pièces ou éléments indispensables à sa gestion en appliquant la législation en vigueur et en s'appuyant sur les procédures et les outils dédiés afin de décider et justifier les droits et les obligations adaptés à la situation	Identifie l'usager : vérifie les éléments de civilité (nom, date de naissance, ...) et/ou les éléments administratifs (adresse, numéro d'immatriculation, ...) Analyse la situation à partir des éléments présents au dossier (Consulte les informations relatives à l'usager : les éléments de son dossier, les derniers échanges avec l'usager, les procédures et/ou traitement en cours, ...) Identifie la situation de l'usager, les informations clés pour le traitement du dossier Identifie les pièces/données nécessaires au traitement du dossier Analyse les pièces entrantes (si présence de pièces entrantes) ou les éléments à l'origine de la demande : lit et analyse l'ensemble des pièces / apprécie la validité et vérifie l'exhaustivité des pièces Étudie les droits et obligations de l'usager : détermine les droits réels ou potentiels et les obligations Utilise les bases documentaires : a recours aux bases documentaires de son périmètre d'habilitation et exploite à bon escient les informations qu'elles contiennent.	**6**

	C13	Analyser le dossier de l'usager, dont les situations complexes, en appliquant une législation évolutive et dense et les procédures adéquates, afin d'établir un diagnostic et d'intégrer dans le système d'information les nouvelles données permettant de garantir et fiabiliser ses droits et obligations	Identifie le ou les outils nécessaires au traitement des données présentes dans le SI Respecte les bonnes étapes de saisie : applique les modes opératoires, les procédures et les consignes locales et/ou nationales Identifie et applique les bonnes règles de droit : détermine et applique la législation correspondant à la situation du dossier Saisit et/ou rectifie les nouvelles données afin de mettre le dossier en cohérence Recourt à bon escient aux bases documentaires et comprend les informations qu'elles contiennent	**4**

	C14	Assurer le contrôle de cohérence entre les données saisies dans le système d'information et le résultat du traitement du dossier, en combinant la législation, l'utilisation des outils et les procédures adaptées afin de justifier de l'attribution du bon droit et du respect des obligations	Consulte régulièrement les bases documentaires et les consignes locales et/ou nationales S'assure de la cohérence des droits attendus et réels et/ou des obligations Délivre le bon droit et/ou s'assure du respect des obligations de l'usager Applique les préconisations du plan de maîtrise des risques, les procédures, modes opératoires et consignes afférents à l'auto-contrôle	**3**
	C15	Déterminer l'interlocuteur compétent (personne, service ou partenaire) si les actions à mener pour le traitement du dossier ne relèvent pas de son périmètre de responsabilités ou si des actions complémentaires sont nécessaires (action sociale, orientation partenaire...) en choisissant le canal de transmission approprié afin de garantir l'accès complet aux droits de l'usager sans rupture dans la chaîne de traitement	Transmet le dossier ou l'information à bon escient : respecte son périmètre d'intervention Identifie les interlocuteurs et / ou les services compétents (internes ou externes) dans le processus de gestion du dossier Transmet le dossier ou l'information en utilisant le canal adapté et en respectant la procédure ou la consigne	**2**

	C16	Organiser son activité en respectant les priorités, les processus de gestion et les indicateurs fixés par l'organisme tout en maintenant ses connaissances à jour afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de production, de qualité et de délais	Suit ses statistiques de production pour atteindre ses objectifs Organise son activité au regard des objectifs/priorités donnés dans le cadre de sa délégation Respecte les délais de production de ses activités et applique les consignes de production Se réfère aux indicateurs et les intègre à son organisation de travail Utilise les outils adéquats concernant le suivi des indicateurs et statistiques Lit les comptes rendus des points d'information sur les changements de législation ou de procédure Actualise régulièrement ses connaissances en matière de législation, de réglementation et de process de travail, en utilisant les ressources, outils et bases documentaires dédiés afin de sécuriser l'application du bon droit et des obligations en vigueur	**6**