

LA CERTIFICATION DANS LA BRANCHE DANS LE CADRE DE LA LOI DU 5 MARS 2014

Commission paritaire de l'emploi et de la formation

5 novembre 2014

SOMMAIRE

I) Un contexte nouveau créé par la réforme de la formation	page 3
II) Les voies d'accès aux certifications	page 5
III) Le bilan évaluation/conseil/orientation	page 8
IV) La démarche de mise en place des certifications	page 9
V) Les certifications de demain	page 11

I) Un contexte nouveau créé par la réforme de la formation :

1. Le contexte législatif et conventionnel

La loi du 5 mars 2014, par le biais du CPF (Compte personnel de formation), est venue apporter un contenu juridique et financier concret à la notion de sécurisation des parcours professionnels issue de l'Ani du 11 janvier 2013 et de la loi du 14 juin 2013.

Le CPF doit permettre à ses titulaires d'acquérir des compétences attestées, c'est-à-dire reconnues par une qualification, une certification ou un diplôme, qui soient en lien avec les besoins de l'économie prévisibles à court ou moyen terme et la sécurisation des parcours professionnels de salariés.

La loi a opéré un recentrage de la formation sur la qualification.

Le législateur a retenu le principe d'encadrer le choix de formation des titulaires du CPF.

Pour ce faire deux axes ont été retenus en termes d'objectifs de formation :

- ✓ les formations permettant d'acquérir le socle de connaissances et de compétences (*les sept grandes compétences qui constituent le cadre de référence de la scolarité obligatoire : la maîtrise de la langue française, la pratique d'une langue vivante étrangère, les principaux éléments de mathématiques et la culture scientifique et technologique, la maîtrise des techniques usuelles de l'information et de la communication, la culture humaniste, les compétences sociales et civiques, l'autonomie et l'initiative*) (La loi pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013 prévoit une évolution et une redéfinition du socle commun désormais intitulé "socle commun de connaissances, de compétences et de culture") ;
- ✓ les formations certifiantes ou qualifiantes
 - les formations sanctionnées par une certification inscrite au RNCP ou permettant d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle visant à l'acquisition d'un bloc de compétences
 - les formations sanctionnées par un CQP ou CQPI
- ✓ pour être éligibles ces formations devront figurer sur des listes élaborées par la CPNE de la branche professionnelle (ou à défaut par un accord collectif conclu au sein de l'OPCA interprofessionnel auquel l'entreprise verse sa contribution unique), par le COPANEF, par le COPIREF.

Enfin le législateur a voulu favoriser l'acquisition d'une qualification par la voie de la VAE.

La CPEF de la branche doit établir la liste des formations éligibles au CPF avant le 1/01/2015.

2. Le contexte de la branche

Les partenaires sociaux de la branche vont définir les obligations en matière de GPEC.

Les GPS et les fédérations affirment de plus en plus vivement leur exigence concernant la qualité du service rendu au client ; le niveau des compétences demandées au salarié dans ce cadre et leur vérification sont des éléments de la garantie de cette qualité.

Dans le contexte actuel de contraintes budgétaires et d'efforts engagés par les partenaires sociaux pour assurer la pérennité financière des régimes, garantir la qualité du service rendu aux clients tout en travaillant à la valorisation de l'image de la retraite complémentaire constitue un enjeu majeur.

La certification des compétences des salariés participe à l'atteinte de ces objectifs RH et qualité de service.

✓ RH

La politique GPEC est à développer conformément à la résolution 5 du groupe de travail Article 8 prise par les partenaires sociaux des régimes. Les mobilités professionnelles sont à anticiper et à faciliter, la sécurisation des parcours est à mettre en œuvre.

Cette politique de la branche s'inscrit dans le cadre de sécurisation des parcours des salariés défini par les lois de juin 2013 et mars 2014.

La certification participe pleinement à la réalisation de cet objectif.

✓ Qualité de service

Les fédérations et GPS ont investi dans les procédures et les outils pour réduire les coûts de gestion et assurer la fiabilité des services rendus.

La certification des compétences est un moyen complémentaire mobilisable pour améliorer la performance. En effet, la certification permet d'attester de la capacité des salariés à effectuer les activités requises dans l'exercice du métier et selon les normes définies par la branche. Ces normes sont consignées dans des référentiels d'activité, de compétences.

La branche peut aussi se référer aux normes établies par des professionnels de métiers existants dans d'autres secteurs d'activité (CQP d'autres branches, CQPI, titres et diplômes).

A ce jour, deux CQP existent : conseiller retraite, conseiller protection sociale.

- A ce jour 104 salariés ont obtenus le CQP conseiller Retraite et 14 le CQP conseiller Protection sociale.
- VAE :: 8 salariés pour le CQP Conseiller retraite,
- Parcours de formation : 96 salariés pour le CQP Conseiller retraite, 14 pour le CQP Conseiller protection sociale

CQP Conseiller retraite – Parcours de formation

Sessions	Inscrits	Abandons	Cause	Ajournements	Reçus	Report session	Correspondants	Périodes de formation	
1 à 4	46	10	Maladie Maternité Changement géographique /fonction/ de structure Raisons personnelles	2 3 4 1	2	33	1	35 (- 6 dus aux abandons)	2/03/2009 – 18/11/2010
5 à 8	51	6	Maladie Maternité Changement géographique /fonction/ de structure Raisons personnelles	1 3 2	2	43		31 (21 pour abandons) pour les G5-6-7 / G8 intra non communiqué	15/02/2010 – 5/10/12
9	5	Parcours formation en cours					5		6/11/2013 – 10/12/2014

En outre 20 personnes du groupe Malakoff-Médéric ont obtenu le CQP en 2010 après avoir validé un parcours en interne sur un programme et des modalités proches de celles du référentiel. Ces personnes ont eu un complément de formation sur la Relation client pour leur certification validée par la CEF.

CQP Conseiller Protection sociale - Parcours de formation

Sessions	Inscrits	Abandons	Cause	Ajournements	Reçus	Correspondants	Périodes de formation
G1	9		1 stagiaire n'a pas présenté les épreuves finales	1	7	8	4/05/2010 – 6/12/2011
G2	11	3	Raisons personnelles	1	7	6	23/11/2011 – 20/11/2013

II) Les voies d'accès aux certifications

Actuellement, **deux voies d'accès** sont proposées pour tenter d'obtenir les CQP de la branche : **la démarche VAE et le suivi d'une formation.**

Ces deux voies indispensables ne sont pas pour autant suffisantes. En effet, l'expérience a montré les limites de ces deux dispositifs :

✓ **Concernant le processus VAE**

Certains salariés n'ont pu développer l'ensemble des compétences requises pour la certification dans le cadre de leurs expériences professionnelles ou extra-professionnelles. Il leur est donc impossible de valider la totalité du CQP, ils ne peuvent obtenir qu'une validation partielle des compétences. Ils doivent ensuite se former pour pouvoir se représenter devant le jury pour obtenir la validation totale. Cette procédure est conforme au dispositif législatif mais insatisfaisante pour les candidats qui jamais n'apprécient de se trouver en échec partiel. Des études nationales récentes sur la VAE ont d'ailleurs permis de constater qu'un nombre certain de candidats ayant obtenu une validation partielle, abandonnaient la démarche, renonçant ainsi à obtenir le titre recherché.

Lors de l'étude de recevabilité du dossier de VAE, l'analyse du parcours professionnel décrit par le candidat permet de penser que celui-ci a développé les compétences requises. Mais au cours de l'entretien de recevabilité pédagogique, le responsable de la certification peut repérer que le candidat éprouve des difficultés à procéder à une analyse de son travail, à mettre en mots son expérience. Le problème suivant se pose alors : doit-on laisser s'engager un candidat qui risque d'échouer non pas par absence de compétences, mais par manque d'aisance ou de pratiques réflexives ou rédactionnelles ? L'accepter, c'est lui faire courir le risque d'un échec partiel ou total au goût toujours amer. Doit-on refuser l'engagement du candidat dans le processus VAE ? Mais c'est alors lui faire peut-être perdre une chance de validation et d'une certaine manière se substituer à la décision du jury.

✓ **Dans le cadre du processus formation**

Des salariés souhaitant améliorer leurs pratiques et/ou obtenir la reconnaissance officielle de leurs compétences se trouvent dans l'obligation de suivre la totalité des enseignements proposés dans le cadre du parcours de formation (44 jours), alors même que par expérience professionnelle ils ont développé certaines des compétences mentionnées dans les référentiels. Le suivi de journées de formation sur des thèmes connus n'est pas toujours pertinent et utile. Ceci pose particulièrement problème quand on sait qu'une partie de la réticence des managers à accepter la demande de participation à la formation CQP s'explique par la gêne occasionnée dans le service par l'absence du salarié. Des tensions au sein des équipes sont évoquées à ce propos.

Par ailleurs, le déroulement du parcours de formation est organisé sur 12 mois minimum, durée trop contraignante pour certains compte-tenu des activités professionnelles et/ou des charges familiales. Cette organisation rigide du parcours de formation limite probablement significativement l'intérêt porté à ce CQP.

La certification remplira sa fonction d'amélioration de la qualité du service **si et seulement si** les salariés en situation d'échec partiel ou total lors d'un processus de certification, sont systématiquement accompagnés vers la réussite.

Pour faciliter l'accès à la certification, le centre de formation propose d'ouvrir deux autres voies d'accès à la certification :

- **la VAE avec un complément de formation**
- **et un parcours modulaire de formation.**

✓ **Accès par VAE avec compléments de formation**

Le processus reposera sur une évaluation précise des connaissances et savoir-faire afin d'identifier les acquis mais surtout de repérer les compétences manquantes par rapport à celles recensées dans les référentiels. Un parcours de formation individualisé serait proposé au candidat. Ce parcours de formation mis en place mobiliserait toutes les situations formatives (stages de formation, analyse de pratiques, situation de travail, etc. ...). Après avoir suivi ces compléments de formation, le candidat engagerait la rédaction de son dossier VAE en utilisant les expériences acquises préalablement par le biais des activités professionnelles et extra-professionnelles et en démontrant que les savoirs acquis récemment par la formation ont pu être réinvestis professionnellement.

D'autre part pour les candidats VAE- ayant développé par expérience l'ensemble des compétences requises, mais éprouvant des difficultés à analyser, mettre en mots leur savoirs expérimentiels et à rédiger, des sessions de formation ou d'analyse de pratiques leur seraient proposée afin de les aider à acquérir les capacités nécessaires à la rédaction d'un dossier VAE.

✓ **Parcours modulaire de formation**

Sont éligibles au CPF les formations sanctionnées par une certification inscrite au RNCP ou permettant d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle visant à l'acquisition d'un bloc de compétences. Des modules de formation articulés autour des activités principales du métier permettraient tout à la fois d'acquérir ou d'enrichir les compétences professionnelles des salariés et de les préparer aux épreuves destinées à valider une ou plusieurs compétences professionnelles constitutives du CQP. L'attestation de ces compétences acquises par formation prendrait la forme de **certificat de compétences professionnelles (CCP)**.

L'obtention du CQP se ferait par capitalisation des CCP à laquelle s'ajouterait la présentation d'un dossier professionnel.

A titre d'exemple, le CQP conseiller retraite pourrait être délivré après capitalisation de trois CCP validant les compétences professionnelles et transverses nécessaires à l'exercice des trois activités principales du conseiller retraite à savoir : l'information, le conseil et l'orientation.

L'ensemble des formations modulaires aurait une durée équivalente à celle du cursus de formation continue. Les contenus seraient identiques.

Le propos n'est pas de réduire la durée de la formation initialement conçue mais de rendre plus facilement compatibles l'activité professionnelle, la formation et la vie personnelle.

Quel que soit le mode d'accès à la certification choisi par les candidats, ceux-ci disposeront en cas de validation partielle d'un délai de 5 ans pour obtenir la validation totale du CQP conformément aux dispositions de l'article R 335-9 du code de l'éducation auquel se réfère la CNCP (Commission Nationale de la Certification Professionnelle).

La question de la nécessité d'un accompagnement au choix du candidat entre les différents dispositifs d'accès à la certification se pose.

III) Le bilan évaluation/conseil/orientation

La loi sur la sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 prévoit la création du compte personnel de formation (CPF) et d'un conseil en évolution professionnelle (CEP).

Le CEP sera un nouveau dispositif qui permet à chaque salarié de disposer d'une prestation de conseil en évolution professionnelle, dont l'objectif est d'améliorer sa qualification, de favoriser l'évolution et la sécurisation de sa carrière. Il permettra d'apporter un appui auprès des salariés dans leurs projets professionnels en les accompagnant dans le développement de leurs compétences et qualifications par le biais de la formation notamment. Les opérateurs auront pour mission l'élaboration et la formalisation d'un projet d'évolution professionnelles quelle qu'en soit la nature (insertion, mobilité, reconversion, reprise ou création d'activité, etc.).

Le conseil en évolution professionnelle permettra ainsi au bénéficiaire :

- de disposer d'un temps d'écoute et de recul sur son parcours professionnel ainsi que d'un suivi,
- d'accéder à une information informatisée,
- d'élaborer une stratégie d'évolution lui permettant de construire ou de préciser son projet professionnel,
- de vérifier sa faisabilité,
- de cerner, le cas échéant, les compétences ou les qualifications à faire reconnaître, à acquérir ou à développer,
- de construire un plan d'actions permettant notamment d'identifier les interlocuteurs, les leviers et les financements disponibles pour mettre en œuvre son projet.

A l'issue de la prestation, le bénéficiaire sera destinataire d'un document récapitulatif, outre les services dont il a bénéficié, la description de son projet d'évolution professionnelle, la ou les stratégies envisagées pour le mettre en œuvre et le plan d'actions lié comprenant, le cas échéant, le parcours de formation envisagé.

Les opérateurs du CEP devront veiller à respecter une forme d'impartialité dans la mise en place d'un parcours de formation en n'apportant aucune forme d'influence dans le choix du candidat à faire appel à un prestataire de service en particulier. Les organismes agréés pour délivrer le CEP sont Pôle Emploi, les Cap Emploi, l'APEC, les missions locales et les OPCA.

Unifformation sera un des opérateurs chargé de la mise en place du conseil en évolution professionnel en s'appuyant sur des partenariats locaux et en capitalisant sur des services d'ores et déjà opérationnels :

- InfoParcours, la plateforme d'appels nationale joignable au 0 969 322 312, dispensant des informations relatives aux métiers, formations, diplômes et financements de l'économie sociale, l'habitat social et la protection sociale,
- InfoParours+, service de rendez-vous pour les salariés et ex-salariés des entreprises adhérentes d'Unifformation en régions.

En ce qui concerne la certification des compétences, le CFP pourrait intervenir en appui des équipes formation des DRH des groupes. Cet appui prendrait la forme d'une aide méthodologique au bilan mené par les responsables formation pour permettre au salarié de définir la certification en cohérence avec son projet et son profil professionnels, de choisir la voie d'accès à la certification la plus adaptée et d'apprécier avec réalisme les ressources dont il dispose et celles qu'il faudrait développer pour réussir dans un processus de certification engageant et exigeant. Cet appui méthodologique porterait sur le parcours du salarié dans l'entreprise, ses acquis, ses savoirs, ses motivations et l'adéquation de sa démarche par rapport aux choix proposés dans le cadre de la certification. Ce bilan préalable, indispensable, permettrait de prendre des décisions raisonnées, afin que les candidats s'engagent dans un parcours présentant les meilleures chances de réussite.

Il est à noter que lors de la récente enquête sur les CQP conseiller retraite et protection sociale, des responsables des candidats ont exprimé le souhait que soit organisée une évaluation véritable préalable à l'inscription des salariés dans les processus de certification et formation.

IV) La démarche de mise en place des certifications

Le centre de formation souhaite consolider la procédure de co-construction des offres de certification avec les GPS.

Le centre de formation propose de s'inscrire dans la co-construction avec les GPS d'une réflexion sur les éléments concrets de la réalité du travail pour aider à la recherche de certification les plus pertinentes.

Une démarche en plusieurs étapes pourrait être mise en oeuvre :

- 1) 1^{ère} étape : Examiner, avec l'observatoire des métiers et des qualifications et les GPS, les métiers pour lesquels il y aurait un intérêt de créer ou rechercher une certification du nombre de salariés concernés, de la nature de leurs activités actuelles ainsi que des évolutions à venir.
- 2) 2nde étape : Analyse de l'activité des métiers choisis afin de repérer les activités principales et identifier les compétences mobilisées. Les travaux de l'observatoire des métiers sont des supports indispensables à la réflexion mais ne peuvent dispenser de cette étape essentielle. En effet, la notion de compétence revêt des acceptions différentes, celle utilisée pour les analyses concernant l'emploi dans la branche, est différente de celle utilisée par les référentiels élaborés conformément aux attendus de la CNCP. Cet écart s'explique par une approche et des finalités différentes (vision macro des métiers et emplois pour l'observatoire des métiers, vision micro pour la certification).
- 3) 3^{ème} étape : Déterminer le champs de la certification. En d'autres termes, il s'agit d'arrêter l'étendue de la certification, quelles seront les compétences qui seront validées, sachant qu'il n'est pas possible de certifier l'ensemble des compétences mobilisées dans l'exercice d'un métier. La « maille » idéale doit être recherchée, elle doit tout à la fois valider les compétences mobilisées aujourd'hui et probablement inclure pour partie les compétences à acquérir pour l'emploi de demain. Dans le cadre de cette étape, il est aussi pertinent d'identifier des certifications déjà existantes auprès d'autres organismes certificateurs pour éventuellement établir des partenariats.
- 4) 4^{ème} étape : Les modes de certification doivent être établis et les référentiels activités/compétences et certification élaborés ou les partenariats recherchés doivent être mis en place.

Tout au long de ces processus, les partenaires sociaux sont informés et valident les actions à entreprendre.

V) Des certifications à inscrire sur la liste à établir par la commission emploi formation de la branche

D'ors et déjà, et selon cette méthode, le centre pourrait entamer des travaux portant sur les compétences suivantes :

✓ **L'accueil et de l'information des clients**

Il s'agit des salariés qui assurent les métiers de l'interlocution et de la proximité au client, en front office et dont la vocation principale est l'information, le conseil, l'orientation en matière de protection sociale. Cette mission s'exerce dans le cadre d'entretiens téléphoniques, d'échanges courriers et de communications digitales dans des environnements de travail organisés. (Cf document : Profil prospectif des métiers de la gestion, septembre 2011, Observatoire des métiers et des qualifications de la branche). Premiers contacts des clients avec les GPS et porteurs de l'image de l'entreprise, on pourra examiner des

spécialisations éventuelles en fonction des domaines d'activité (retraite, prévoyance collective...) et des clients (particuliers et entreprises).

✓ **Le management opérationnel de proximité**

Les managers des personnels des unités de production sont chargés de piloter l'activité de leur entité, de garantir et de contrôler la qualité du travail et de faire monter en compétences le personnel de leur équipe. Ils doivent accompagner les changements organisationnels et développer leurs propres compétences pour soutenir les démarches de mobilité des salariés.

Le domaine qui pourrait être mutualisé porterait sur les pratiques de pilotage d'activité et les démarches d'amélioration de qualité du service rendu. L'accès à cette certification soutiendrait le mouvement déjà largement amorcé par les GPS en matière de formation de leur personnel d'encadrement.

✓ **Les compétences de l'intervention sociale**

Les orientations prioritaires 2014-2018 de l'action sociale des régimes doivent être mises en œuvre par les salariés des GPS. Les personnels des services d'action sociale des GPS ont suivi de nombreux cycles de formation (ECO, ECO Hébergement) sans que jamais leurs compétences ne soient certifiées. Les contraintes budgétaires imposent des modifications des modes d'intervention qui mobilisent des compétences nouvelles. La mise en place d'une certification permettrait tout à la fois de faire reconnaître les compétences acquises, de mobiliser pour en acquérir de nouvelles et de faciliter des mobilités éventuelles.

✓ **Les compétences du recouvrement des indus et la restitution des trop-perçus**

Après une étude rapide et succincte, il a été constaté et ceci doit être confirmé, que la mensualisation du paiement des allocations et la mise en place de la brique Allure modifient l'organisation du travail. Une grande partie des tâches effectuées par les gestionnaires allocataires sont réalisées par l'outil. Ceci provoque un double mouvement de portée contraire : un mouvement de simplification du travail, un mouvement vers plus d'expertise (une partie des salariés développe une expertise autour de la gestion des indus et traitement des trop-perçus). La gestion des allocations est identique dans les groupes (même outil, même réglementation).