

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

Commission Paritaire
Emploi et Formation
Réunion du 8/04/2014

La loi du 5 mars 2014 relatif à la formation professionnelle et à la démocratie sociale prévoit la création d'un Compte personnel formation (CPF).

A ce titre, tout salarié acquiert 24 heures par an à temps complet jusqu'à l'acquisition de 120 heures, puis 12 heures par an dans la limite de 150 heures.

Les formations éligibles au financement via le CPF sont les formations « permettant d'acquérir le socle de connaissances et de compétences », certifiantes (ou permettant d'acquérir une partie de certification professionnelle), qualifiantes et/ou diplômantes. Ces formations doivent figurer sur une liste établie par la CPNEF de la branche, par le (futur) COPINEF, ou par le (futur) COPIREF.

Il apparaît dans ce nouveau contexte légal que le développement de la certification dans la branche revêt une importance accrue.

Le développement de la certification dans la branche peut prendre différentes formes :

- l'ouverture de CQP et la mise en place de partenariats avec des instances certificatives extérieures à la branche pour l'accès à de nouveaux titres
- la réalisation d'études en vue de la création de nouvelles certifications
- la mise en place d'une troisième voie d'accès à la certification : les CCP
- la création d'un assessment center

I – L'ouverture de CQP et la mise en place de partenariats avec des instances certificatives extérieures à la branche pour l'accès à des nouveaux titres

Deux nouveaux titres sont proposés :

- **Un CQP « Chargé d'accueil clients »**

Ce CQP serait destiné aux salariés qui assurent les métiers de l'interlocution et de la proximité au client, en front office 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 qualification de la branche).

Ce CQP pourrait proposer des spécialisations en fonction des domaines d'activité (retraite, prévoyance collective...) et des clients (particuliers et entreprises).

Ce CQP serait conçu et réalisé au sein du centre de formation de la branche.

- **Une licence de management opérationnel en protection sociale**

Les managers des personnels des unités de production sont chargés d'organiser le travail au sein du service, de garantir et d'en contrôler sa qualité et de faire monter en compétences leurs personnels.

Ils doivent accompagner les changements organisationnels et développer leurs propres compétences pour soutenir les démarches de mobilité des salariés.

Un processus de formation et de certification favoriserait l'harmonisation des pratiques managériales dans la branche et la mobilité des managers opérationnels de proximité à l'intérieur des institutions.

L'accès à cette certification soutiendrait le mouvement déjà amorcé par les GPS en matière de formation de leur personnel d'encadrement.

Le centre de formation recherchera un ou des partenariat(s) avec des organismes. A l'issue de cette recherche, les projets seront soumis à la CPEF pour validation.

II- La réalisation d'études en vue de la création de nouvelles certifications

- **La création d'une certification pour les formateurs internes**

Cette étude viserait l'ensemble de la population chargée de la transmission des savoirs et savoir-faire métier dans les GPS: formateurs internes, référents techniques, contrôleurs, tuteurs... .

Elle permettrait de préciser le nombre de personnes concernées, la nature de leurs activités actuelles ainsi que leur évolution dans l'avenir, les compétences à valider, l'intitulé du titre à proposer et les conditions d'accès à la certification.

Les résultats de cette étude réalisée par le centre de formation seront présentés à la CPEF pour discussion et validation.

- **La création d'un CQP destinés aux Chargés d'intervention sociale des GPS**

Un groupe de travail constitué de représentants de la direction de l'action sociale du GIE, de responsables des services d'action sociale des GPS et de la responsable de la certification, aurait pour objectifs :

- de se prononcer sur la pertinence de la création d'une certification pour les personnels qui interviennent dans les services
- et de préciser la nature des compétences à certifier compte-tenu des orientations en matière d'action sociale .

Les résultats de cette étude réalisée par le centre de formation seront présentés à la CPEF pour discussion et validation.

III – La mise en place d'une troisième voie d'accès à la certification : les CCP

Un CQP atteste de la maîtrise par un individu de compétences liées à une qualification identifiée par une branche professionnelle. (Glossaire RNCP)

Actuellement, dans la branche, la formation continue et la démarche VAE conduisent à l'obtention de CQP.

Mais ces deux voies ne sont pas accessibles à tous les salariés pour des raisons diverses et d'autre part, tous les salariés ne visent pas l'obtention d'un CQP.

C'est pourquoi, il pourrait être envisagé de délivrer des certificats de compétences professionnelles (CCP).

Un certificat de compétences professionnelles (CCP) permet de certifier une ou plusieurs compétences nécessaires à la réalisation d'une activité.

Pour obtenir un ou plusieurs CCP, des modules de formation articulés autour des activités principales des métiers, permettraient tout à la fois d'acquérir ou d'enrichir des compétences professionnelles et de préparer les épreuves destinées à valider une ou plusieurs compétences.

Ces modules d'une durée moyenne de 12 -15 jours pourraient être suivis indépendamment les uns des autres et répartis dans le temps.

Si un candidat souhaite obtenir un CQP, il lui faudra attester de l'ensemble des compétences du référentiel métier. Pour ce faire, le candidat devra justifier de l'acquisition de l'ensemble des CCP obtenus à laquelle s'ajoutera la présentation d'un dossier professionnel.

IV – La création d'un Centre d'évaluation et d'orientation

La certification est un enjeu pour les salariés et les groupes de protection sociale car elle permet la reconnaissance et la visibilité des compétences et participe au développement de la qualité des services.

Compte-tenu de ces enjeux et des impacts de la loi du 5 mars 2014 sur le conseil en évolution professionnelle (CEP), il est proposé la création d'un **Centre d'évaluation et d'orientation** destiné à offrir aux salariés des GPS une plateforme qui leur permettrait d'évaluer leurs connaissances , d'identifier les compétences professionnelles qu'ils maîtrisent et de choisir le processus le plus approprié pour accéder à la certification et réfléchir à leur évolution au sein de la branche.

Ce service prendrait la forme d'un bilan.

Ce bilan approfondi 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.

Il permettrait au salarié d'apprécier avec réalisme les ressources dont il dispose et celles qu'il faudrait développer pour s'inscrire dans un processus de certification engageant et exigeant.

Ce préalable, indispensable, permettrait de prendre des décisions raisonnées, afin que les candidats s'engagent dans un parcours présentant les meilleures chances de réussite.

Le coût de ce bilan organisé par le pôle certification du centre de formation, pourrait figurer dans le cadre des actions mutualisées.

Si le principe de cet entretien de bilan était validé par la Commission Emploi Formation, il lui sera présenté le protocole des modalités de sa réalisation.