

## **GPEC opérationnelle : Le point sur la mise en œuvre de la certification des compétences**

### **a- La certification CQP conseiller retraite - Bilan d'étape**

Un objectif des contrats d'objectifs et de moyens (COM) 2015-2018 prévoit que 50 % des salariés réalisant des EIR doivent être certifiés d'ici fin 2018.

Afin de faciliter la mise en place de la certification CQP conseiller retraite, le CFEM propose aux GPS :

#### **✓ Des réunions d'information**

- Des rendez-vous d'information auprès des responsables formation, RH des groupes,
  - 12 rendez-vous avec 7 GPS en 2016 (jusqu'à fin octobre)
- Des réunions d'information sur la certification et les voies d'accès ouvertes à tous collaborateurs concernés par la certification,
  - Par exemple : Klésia, CGRR (en visio)
- Des journées de formation dédiées aux managers de proximité dont certains collaborateurs sont ou seront engagés dans un processus de certification,
  - Par exemple en octobre 2016 : Roubaix (Ircem et Humanis), Lyon (Apicil), Angoulême (IRP Auto, Humanis, AG2R La Mondiale), Paris (Klésia).

#### **✓ Des bilans de positionnement et entretiens de recevabilité VAE**

- Des BCO (bilan, conseil, orientation) dédiés aux salariés qui souhaitent s'engager dans un processus de certification et qui hésitent sur la voie de certification la plus pertinente pour eux.
  - 26 salariés de 3 GPS au 31 octobre 2016
- Des entretiens de recevabilité pédagogique VAE
  - 8 salariés au 31 octobre 2016

#### **✓ Un processus de Validation des acquis de l'expérience**

- Accompagnement VAE
  - 8 démarches en cours au 31 octobre 2016.

Pour rappel, l'instruction 2014 – 67 – DRH (Lettre du Centre n° 164) décrit les accès possibles à cette certification, leurs modalités de mise en œuvre et de financement.

Après une année 2015 où les GPS se sont montrés en retrait par rapport à ce dispositif, l'année 2016 se traduit par une mobilisation certes relative mais néanmoins sensible.

Deux points ressortent des différentes rencontres menées :

- ✓ Lorsque les salariés participent aux réunions d'information et qu'ils ont une connaissance précise du dispositif de certification, la plupart s'implique dans la démarche de certification.

- ✓ Les responsables formation, à plusieurs reprises, demandent que les conseillers retraités expérimentés puissent se présenter aux épreuves de certification sans avoir à suivre de formation. Il s'agit donc de créer une voie d'accès supplémentaire à la certification qui corresponde à cette demande, voie d'accès plus légère que la VAE.

**Proposition de création d'une voie d'accès supplémentaire à la certification : la candidature directe**

**Situation actuelle**

*Les salariés disposent de trois voies d'accès à la certification : la VAE et les parcours de formation (voir annexe 1 page 7).*

*Le dispositif de VAE s'adresse aux salariés qui ont acquis par l'expérience les compétences requises.*

*Les parcours de formation : Le **parcours long** de 42 jours sur 14 mois ou les **parcours modulaires** répartis sur plusieurs années sont ouverts aux salariés dont l'expérience professionnelle est plus récente et qui ont besoin de suivre une formation pour développer et/ou conforter leurs compétences.*

*Ces deux modalités d'accès à la certification ne permettent pas la prise en compte de l'ensemble des situations rencontrées dans les GPS ; en effet, un certain nombre de conseillers retraite candidats potentiels à la certification ont bénéficié de parcours de formation organisés par les GPS et exercent depuis plusieurs années ces activités. Ils sont, bien sûr, éligibles au processus VAE mais ne souhaitent pas s'engager dans cette démarche, qui ne peut leur être imposée. Et par ailleurs, leur demander de suivre un processus de formation au contenu prédéfini (et de ce fait pas nécessairement adapté à leurs besoins) ne semble pas pertinent.*

**Proposition**

*Permettre aux conseillers retraite expérimentés, en lien avec le responsable formation de leur GPS, de se présenter aux épreuves du CQP sans que ceux-ci suivent obligatoirement un cursus de formation aux contenus et modalités pédagogiques définis par le CFEM correspond aux attentes exprimées ci-dessus ou un processus de VAE.*

*Les modalités des épreuves du CQP seront identiques à celles du parcours de formation. Le comité technique d'évaluation (CTE) conservera le même rôle, ainsi que le jury paritaire.*

*En cas d'écarts identifiés (avant l'inscription aux épreuves de certification) ou constatés (lors de la présentation aux épreuves du CQP conseiller retraite), il sera de la responsabilité des GPS de mettre en place, avec ou sans l'aide du CFEM, des parcours individualisés de formation pour offrir aux salariés la possibilité de consolider et/ou de développer puis de certifier leurs compétences.*

*Dans le cadre de cette voie d'accès à la certification, les candidats ne pourront s'inscrire aux épreuves du CQP que s'ils ont réussi, au préalable, un test de connaissances réglementaires et s'ils ont bénéficié d'une réunion d'information, organisée par le CFEM) présentant les épreuves du CQP.*

**Il est demandé d'autoriser l'accès aux épreuves de certification par candidature libre pour les conseillers retraite qui le souhaitent.**

### **Adaptation d'une modalité d'évaluation**

*Dans cette voie d'accès directe, une modalité d'évaluation d'une compétence du CQP conseiller retraite est à adapter.*

#### **Situation actuelle**

*Pour obtenir le CQP, le candidat qui s'est engagé dans un parcours de formation, se présente à 4 épreuves dont une se déroule au cours de la formation. Cette épreuve permet de valider la compétence « Animer une réunion d'information sur la retraite face à un collectif de salariés et/ou futurs retraités ». Les candidats réalisent des exposés face à leurs collègues. Ce sont les formateurs qui évaluent la performance.*

*L'ouverture de la certification à des candidatures directes impose la modification des conditions de déroulement de cette épreuve. Cette modification n'affecte en rien les critères d'évaluation.*

#### **Proposition de modification**

*Les candidats auront réalisé au moins 3 animations en situation professionnelle et en feront un compte-rendu écrit qu'ils présenteront au cours d'un entretien aux membres du CTE. En complément, le manager du candidat attestera sur ce compte-rendu de la réalisation effective de ces animations. Cette modalité s'apparente à celle de la VAE.*

**Proposition retenue par le Copil GPEC : modifier pour la voie d'accès en candidat direct les modalités de l'épreuve d'évaluation de la compétence « Animer une réunion d'information sur la retraite face à un collectif de salariés ou futurs retraités ».**

### **b- Vers de nouvelles certifications**

Les dispositions de la loi du 5 mars 2014 et de l'accord de branche du 3 mai 2016 assignent clairement au système de formation professionnelle continue un objectif de qualification. Les dispositifs nouvellement créés (compte personnel de formation, conseil en évolution professionnelle, entretien professionnel) ainsi que les nouvelles modalités de financement de la formation ont été conçus pour promouvoir l'accès à la certification professionnelle.

Dans le contexte général de l'emploi et des transformations du travail, il s'agit, avec la certification, de favoriser la mobilité, en objectivant les compétences recherchées, en donnant un but ou en stimulant la motivation des salariés.

**A cette fin, il est proposé de produire, avec le concours de l'OPCA, des outils de promotion (information, formation, communication...) et d'en assurer la diffusion.** Tester ces outils de promotion auprès des destinataires, en associant salariés, employeurs et divers acteurs de l'orientation professionnelle des adultes, sera utile pour apprécier la qualité et la clarté de l'information délivrée. En outre, les GPS pourront être invités à présenter les possibilités de certification de la branche dans leurs processus d'intégration et à l'occasion de l'entretien professionnel.

Par ailleurs, pour répondre à cette évolution de la formation professionnelle, **le développement de partenariats avec des organismes certificateurs détenteurs de titres enregistrés** au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) doit être

engagé, dans la ligne des décisions prises par la CPNEF du 5 novembre 2014. Ces titres permettent de certifier soit des compétences spécifiques, soit des compétences transverses, soit l'ensemble des compétences mobilisées par l'exercice d'un métier.

### **Compétences spécifiques**

- **Certification de compétences digitales**

L'ensemble des salariés de la branche devraient bénéficier d'une sensibilisation à la digitalisation. En complément, il est proposé de mettre en place une certification qui viendra attester des savoir-faire et compétences digitales acquises par le biais de sensibilisation et / ou de formations complémentaires. Par exemple, la capacité à effectuer une recherche documentaire sur internet, participer à un « tchat »,...). Les certificats de compétences sont en cours d'inscription au RNCP.

- **Certification de compétences orthographiques**

L'écrit réinvestit le monde professionnel du fait de la digitalisation des échanges avec les clients, partenaires, collègues. En termes d'image, il est essentiel que les écrits adressés aux différents locuteurs des GPS soient rédigés sans faute. Une organisation avec un contrôle a posteriori des fautes par les managers n'est plus envisageable compte –tenu de la rapidité attendue dans les délais de réponse. La sécurisation de la qualité des écrits passe par la formation des collaborateurs et la certification de leurs acquis. Il est proposé une solution d'apprentissage individualisé (projet Voltaire) déjà utilisé par certains GPS et qui pourrait être étendue à l'ensemble des salariés de la branche. Cet apprentissage digital repose sur l'ancrage mémoriel. La société qui certifie les compétences et accompagne les apprentissages a, par ailleurs, développé des méthodes pédagogiques adaptées aux personnes en situation de handicap (auditif, visuel, dyslexies reconnues).

- **Certification à la lecture rapide**

La circulation des informations par l'écrit demeure une réalité de nos institutions. Les collaborateurs doivent être en capacité de lire rapidement et de sélectionner les informations pertinentes. La lecture rapide propose une méthodologie efficace. Il est proposé la mise en œuvre d'une formation et d'une certification sur la maîtrise de cette méthode.

- **Certification à l'animation pédagogique**

Le centre de formation de la branche propose de faire certifier les formateurs relais mis en place par les Groupes de protection sociale dans les grands dispositifs de formation telle que la DSN, la mensualisation, l'UR et demain le régime unifié, le RNGD, etc. La certification portera sur l'activité d'animation pédagogique, quel que soit le contenu dispensé par ces formateurs. Ce projet s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement des évolutions métier de la retraite complémentaire.

### **Compétences managériales**

Les GPS se sont investis dans la formation des managers de proximité pour les préparer à l'évolution de leur posture et à l'accompagnement des équipes face aux modifications prévues des organisations du travail.

Certifier les compétences de ces managers permettrait de valoriser les investissements des GPS et de sécuriser les parcours de ces professionnels. Les derniers chiffres communiqués par l'observatoire des métiers de la branche font état d'une population constituée de 2 874

managers de proximité et de 1 243 managers d'activité. Par ailleurs 40% des managers de proximité ont un niveau d'études initiales Bac ou inférieur au Bac.

Les conclusions proposées par l'étude du profil prospectif du métier « manager de proximité » de l'OMQ (point III du présent Copil GPEC) l'émergence « d'un socle commun de compétences transverses à l'ensemble des managers de notre branche. L'acquisition ou le renforcement de ces compétences pourraient être réalisé par le biais d'outils de formation mutualisés (notamment blended-learning, e-learning, MOOC...) notamment pour les connaissances relatives à l'environnement et à la réglementation de la protection sociale ou au droit du travail ».

Il a été pris contact avec des écoles titulaires de titres enregistrés au RNCP. Ces écoles proposent des titres, enregistrés au RNCP, qui s'échelonnent du niveau III au Niveau I. Ces organismes sont en capacité d'industrialiser les processus d'identification des compétences déjà acquises, d'élaborer, si besoin, des parcours adaptés pour mener à la certification et d'organiser les épreuves en tenant compte des spécificités de nos métiers et de notre environnement professionnel. Tout ceci, dans le cadre de partenariat avec le CFEM afin de garantir la qualité des accompagnements à la certification et de réduire les coûts.

Les écoles qui proposent ces titres sont l'école de management de Grenoble (GEM) et le CESI (entreprise).

Il est proposé de poursuivre les travaux menés avec ces structures pour une validation ultérieure par la CPNEF.

### **Compétences Relation client**

L'accueil des clients, la relation client participent à l'image des GPS. S'assurer et attester de la qualité du service client est un enjeu majeur dans le monde de la retraite et la prévoyance. Il peut être pertinent de rechercher ou de créer une certification pour valider des compétences des salariés mobilisé sur ces fonctions.

Le titre professionnel de conseiller à distance du ministère chargé de l'emploi (niveau IV) (Code RNCP : 12504) valide dans son bloc de compétence 1, la capacité à « Assurer des services, du conseil, et de la gestion en relation de client à distance ». Le CFEM peut demander à être habilité par le ministère comme organisme formateur et/ou certificateur. Dans ce cadre, le CFEM élabore un parcours de formation en conformité avec le référentiel ministériel et assure l'organisation des épreuves qui sont élaborées par les services du ministère.

### **Proposition retenue par le Copil GPEC :**

- ✓ **produire avec le concours de l'OPCA, des outils de promotion de la certification des compétences (information, formation, communication...) et d'en assurer la diffusion**
- ✓ **développer par la recherche et la conclusion de partenariats, de dispositifs certifiant tels qu'une certification :**
  - **des compétences digitales**
  - **des compétences orthographiques**
  - **de compétence à la lecture rapide**
  - **à l'animation pédagogique**
  - **pour les managers de proximité**
  - **des compétences relation client**

## Annexe 1

### Les voies d'accès à la certification CQP conseiller retraite et les différentes étapes de ces parcours

#### Bilan conseil orientation

Ce bilan de positionnement peut être réalisé dans le cadre d'entretien réalisé par le CFEM ou par le manager du candidat. Il permet au candidat de déterminer le moyen le plus adéquat pour accéder à la certification et repérer les besoins en formation éventuels.  
**Dans le cadre de la candidature libre, les candidats potentiels passeront un test d'évaluation des connaissances réglementaires afin de s'assurer de la maîtrise des connaissances avant que le candidat s'engage dans ce dispositif de certification**

#### Préparation à la certification

VAE	Formation		Candidature libre
<p>Elaboration du livret VAE avec accompagnateur VAE</p> <p style="text-align: center;"><b>et si besoin</b></p> <p>Suivi de parcours formatif personnalisé pour acquérir des connaissances et développer des compétences a priori manquantes.</p>	<p>Participation à une formation de 40 jours sur 14 mois</p>	<p>Participation à des modules de formations 3 modules de 10 à 16 jours. Ces parcours peuvent être suivis sous un délai maximum de 5 ans</p>	<p><b>Si besoin :</b> <i>Suivi de parcours formatifs individualisés pour acquérir des connaissances et développer des compétences a priori manquantes.</i></p> <p><b>Obligatoire :</b> <i>Participation à une réunion de présentation des épreuves du CQP (0,5 jour)</i></p>

#### Evaluation des compétences par les comités techniques d'évaluation

VAE	Formations		Candidature libre
	Parcours de formation en 42 jours	Parcours modulaires	
<p>Présentation du livret VAE dans le cadre d'un entretien d'une heure</p>	<p>Présentation aux 4 épreuves du CQP</p>	<p>Présentation aux épreuves de certification à l'issue de chaque module permettant la remise d'un CCP</p> <p><i>Le candidat titulaire des 3 CCP constitutifs du CQP conseiller retraite obtiendra la délivrance du certificat</i></p>	<p style="text-align: center;"><i>Présentation aux 4 épreuves du CQP</i></p> <p><b><i>Sous réserve de la réussite au préalable d'un test de connaissances réglementaires</i></b></p>

Les comités techniques d'évaluation proposent la validation totale, partielle ou non validation des compétences

#### Certification des compétences par le jurys paritaire

Le jury paritaire décide de la validation totale, partielle ou non validation des compétences

#### Délivrance du CQP par la commission nationale emploi-formation