



RÉFLEXIONS SUR LA CERTIFICATION

**Table ronde pour les membres du collège
salariés de la CPNEF du 1^{er} juin 2017**



**Demi-journée d'information sur la certification
pour les partenaires sociaux**

Le 1er juin 2017 s'est tenue une réunion de partage et d'échanges entre les partenaires sociaux représentants des salariés de notre branche professionnelle et deux des outils RH de branche que sont :

- la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)
- le Centre de Formation et des Expertises Métiers (CFEM).

Nous sommes actuellement à un tournant de nos réflexions concernant les questions liées à la compétence, l'évolution des métiers, la certification ; questions qui elles-mêmes accompagnent les réflexions liées à la transformation de notre monde professionnel : arrivée du digital, réduction des coûts de gestion, optimisation de nos processus...

Pour avancer, construire et améliorer nos dispositifs, il me paraissait essentiel d'échanger et partager nos visions et finalement la question du langage/vocabulaire était finalement au cœur de notre débat afin que nous tous qui utilisons ces notions, acteur de la formation, de l'orientation des collaborateurs, partenaires sociaux soyons en phase.

Je remercie sincèrement l'ensemble des participants pour leur contribution active ; contribution qui fait l'objet d'un document de synthèse.

Benoit EYMERY, responsable du CFEM

Le groupe a échangé sur deux situations concrètes : la réalisation d'un référentiel activités/compétences et une plaidoirie sur la certification des compétences.

L'ensemble des participants ont considéré de manière unanime que seule une approche par le travail réel donne la possibilité de saisir les compétences concrètement mises en œuvre. Cette approche passe par la mobilisation des acteurs, salariés et managers afin d'appréhender le plus finement possible les activités réalisées et de concevoir un référentiel le plus fidèle à la réalité. Référentiel qui ne traduit pas seulement ce qui est demandé de faire mais ce qui est concrètement fait.

La plaidoirie sur la certification a soulevé de nombreuses questions et engendré des prises de position. La restitution de ces échanges fera l'objet d'un prochain article.

A l'issue des échanges, les participants ont accepté d'être interviewés pour développer leur point de vue !

Bonne lecture à tous,

Viviane TOUZET, responsable de la certification au CFEM



M. Lalande (CFE-CGC) a choisi la thématique de la "sécurisation des parcours" et nous livre ces quelques réflexions :

« Les textes indiquent aujourd'hui que la personne doit être acteur de son évolution professionnelle. Or, le système n'est pas assez mature de ce point de vue, tous les salariés ne partent pas à égalité pour être acteur dans leur évolution professionnelle. Première étape qui viserait à clarifier, à informer sur l'évolution professionnelle, l'évolution de leur emploi, l'évolution des compétences dont ils devront faire preuve dans leur activité professionnelle et surtout l'évolution de la stratégie d'entreprise. Tout cela est lié, c'est une démarche systémique de GPEC.

Le deuxième élément, relève d'un accompagnement. S'il y a des décisions d'orientation à prendre, il faut avoir la vision la plus juste sur l'employabilité de la personne. Etre au clair sur les compétences aujourd'hui maîtrisées, grâce à un certain nombre de dispositifs, par exemple comme les bilans de compétences, le Compte en Evolution Professionnel (CEP), proposés pour certains hors de l'entreprise.

Les dispositifs de GPEC, la sécurisation des parcours, les outils cités, sont incontournables. Ce sont des outils de défense du travail et des salariés ainsi que des entreprises. L'entreprise se fera avant tout avec les hommes qui la composent. Si les évolutions qui sont ici ou là anxiogènes ne sont pas encadrées par des dispositifs, la qualité de vie au travail en pâtira. Comme il y a un lien entre performance et qualité de vie au travail...»

Dans cet extrait d'entretien centré sur la thématique "Mobilité et Compétences" Me Jouvenel (CFDT) insiste sur l'importance de valoriser ses compétences.

« La mobilité pour moi est très importante et en lien avec les compétences. J'ai découvert cette année simplement la certification CQP au détour des accords. J'en avais entendu parler mais je connaissais assez mal. J'ai pu apprécier au travers des dossiers que nous avons eu à examiner la manière dont les personnes se sont démenées pour démontrer leurs compétences. Je trouve assez fabuleux de démarrer un tel projet. Nous maîtrisons tous plutôt bien nos métiers mais au moment de décrire toutes les actions nécessaires à réaliser nos tâches, ce n'est pas si évident que cela. Pour moi, c'est une démarche importante pour les salariés. Je me dis que c'est important que les gens se préparent à des changements. Il est capital que les salariés valorisent leurs compétences, sachent où ils en sont de leur métier pour pouvoir analyser leurs savoirs et les transférer dans d'autres métiers, d'autres institutions, d'autres horizons. Le fait d'analyser ses compétences, est un parcours ».



Me Michaud (CFDT) évoque à travers le thème choisi "compétences et valorisation", l'engagement dans la démarche de certification

« Etre certifié c'est bien mais sur quoi être certifié et pourquoi faire. Il y a une reconnaissance du travail effectué. Quand on arrive à la certification, la personne est dans une démarche volontariste, individuelle ou a été sollicitée par son employeur. Si c'est une démarche individuelle, la personne a souvent fait le point préalablement et les compétences ont été reconnues d'une manière ou d'une autre. Si c'est une démarche de l'employeur, cet employeur sait que j'ai des compétences puisqu'il me demande de les certifier. Le plus d'une démarche de l'employeur peut produire une satisfaction. Il vient me trouver pour me proposer cette démarche, il reconnaît des compétences pour m'engager dans la certification. Cela peut flatter la personne. Notons que dans la Branche, il faut 50 % des personnes certifiées parmi celles qui font de l'entretien retraite. Ainsi, la personne peut se dire qu'elle n'a pas nécessairement toutes les compétences demandées, que la démarche va lui permettre de faire le point et d'acquérir les compétences manquantes. Je vois ainsi les choses à travers l'expérience de l'accompagnement VAE qui est très riche et intéressant.

En guise de conclusion, je pense que plus il y aura de salariés certifiés, plus les GPS seront reconnus pour leur compétence (image), image de la branche et également reconnu comme référent dans le monde de la retraite

Me Guelmani (CGT - FO) souligne l'importance de l'organisation du travail dans le développement des compétences.

Les compétences sont liées également à l'organisation du travail. On est tous dans la même branche professionnelle. D'un GPS à l'autre les services ne sont pas organisés de la même façon et ne demandent pas les mêmes compétences. Il y a des groupes où le travail est plus parcellisé, dans d'autres le niveau d'autonomie est plus important. Si vous accordez plus d'autonomie, cela nécessite d'autres compétences. C'est l'organisation du travail qui va plus ou moins développer des compétences ou mettre en avant des compétences

Pour le salarié, avoir une classification opposable, cela signifie que l'on ne peut pas lui imposer une mobilité dans n'importe quelle condition. En revanche, nous sommes d'accord avec la CFE-CGC pour mettre en place des métiers repères, qui permettent de décrire plus objectivement le poste de travail. C'est l'activité réelle. Il y a beaucoup d'ancienneté et de connaissances dans les GPS. C'est intéressant de les reconnaître dans les classifications »



🍂 **Enfin dans cet extrait d'entretien, centré sur les "compétences/performance" Me Duverneuil (CGT) nous rappelle l'importance des compétences collectives dans la performance.**

Cela rejoint alors l'efficience pour faire face aux situations professionnelles. L'efficience, c'est l'optimisation des outils mis en œuvre pour parvenir à un résultat. Il est primordial d'évoquer les compétences individuelles mais aussi collectives. En effet, certains estiment que les compétences collectives sont celles qui permettent le plus d'être performant et compétitif au sein d'une entreprise. Individualiser les objectifs est même contreproductif selon moi car cela mène à une dégradation rapide des rapports humains : concurrence exacerbée entre collègues, entre services, entre Directions.

Je suis intimement persuadée que les compétences et l'efficience tiennent au mode de management qui va permettre - plus ou moins - de créer du lien entre les individus.

Exiger rapidement la performance, c'est refuser aux plus jeunes le nécessaire temps d'acquérir sa propre expérience pour accéder naturellement à la performance.

Conclusion

Dans les échanges avec les participants au séminaire, le terme « référentiel métier » a souvent été évoqué. On l'associe trop souvent au domaine de la formation dans lequel il fait référence. Or, cet outil « référentiel » élaboré par les partenaires sociaux est avant tout un baromètre du métier. Il correspond à une vision partagée de ce que l'on peut attendre d'un professionnel. On saisit alors tout l'enjeu de construire ce référentiel, au plus près de l'activité réalisée, celle que l'on observe chez des professionnels expérimentés. Produire un référentiel, nécessite une certaine technicité, mais là n'est pas nécessairement le problème. En revanche, il s'agit de s'entendre sur une vision du métier, non seulement sur des exigences mais aussi à travers un système de reconnaissance qui ne recouvre pas uniquement la considération accordée au salarié, mais également la possibilité de « bien faire » son métier. Le « bien faire », c'est réaliser un travail de qualité dont on est fier, dont on tire une certaine reconnaissance de ses collègues, des usagers mais également des managers de proximité. D'où la nécessité de s'entendre sur ce que recouvre un métier, mais également les ressources dont dispose chaque salarié pour l'exercer au mieux. Ce débat entre gens de métier, est un préalable indispensable à toute évaluation qui procède de la prise en compte d'une valeur, acte de reconnaissance. La technicité cède alors le pas au politique...entendu comme espace de concertation.

De nouveaux rendez-vous auront lieu début 2018 pour poursuivre les débats et échanges forts intéressants !

Prochain rendez-vous vendredi 2 février à 9h30

