

**COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE**

REUNION DU 9 octobre 2008

COMPTE RENDU

Etaient Présents :

Membres de la CPNEFP

Collège Employeurs

Caroline CHABAUD	CNAV
Virginie CHARLES-BRAY	CNAMTS
Emmanuelle MAURY	CNAF
Danièle VIAL	ACOSS
Gérard BERTUCCELLI	CPAM Clermont-Ferrand
Martine FRANCOIS	CRAM Limoges
Gérard GILMANT	URSSAF
Sylvie MANSION	Présidente CPNEFP - UCANSS
Alain AUGER	FAF S.S

Collège Salariés

Cyril CHABANIER	CFTC
Jean-Marc COLLET	CFTC
Bernard DELANNOY	Vice-président CPNEFP – CFDT
José RAZAFIMANDIMBY	CFDT
Mary-Jo GUEVEL-GERARD	CFE-CGC
Bernard MIRC	CGT
Antoine LEBORGNE	CGT

Invités

Anne-Marie CHARRAUD	Commission Nationale de la Certification Professionnelle
Gérard LOBJEOIS	Observatoire de l'Evolution des Métiers de l'Assurance
Valérie DEFAUQUET	Observatoire de la Mutualité
Michaël LOUADOUDI	Observatoire des Métiers et des Qualifications – Caisses de retraite complémentaires AGIRC-ARRCO

Secrétariat de la CPNEFP

Bernadette PAQUET	UCANSS
Lise ROTHNEMER	UCANSS
Karine CEYSSON-GILLOT	UCANSS
Marie Gabrielle DUBREUIL	UCANSS
Béatrice HOLY	UCANSS

Mme Sylvie MANSION présente le déroulement de la CPNEFP qui s'articule autour de 2 temps forts :

- la matinée est consacrée à la réflexion et au débat autour des enjeux d'une politique de certification dans une branche professionnelle
- l'après-midi est dédiée à la présentation de l'étude FAF et au projet de rapport sur l'emploi 2007.

1. Les enjeux d'une politique de certification dans une branche professionnelle

Mme Anne-Marie CHARRAUD, Rapporteuse Générale à la Commission Nationale de la Certification Professionnelle présente les systèmes et les processus de qualifications des personnes (Cf. document de présentation remis en séance).

Plusieurs remarques sont faites par le collège salarié qui s'interroge sur la nécessité d'homogénéiser l'évaluation des compétences dans la branche professionnelle plutôt que d'en laisser l'appréciation à chaque caisse nationale. Elle reprend également l'idée de la contextualisation, donnée fondamentale dans le cadre de la certification, et fait remarquer qu'avec un seul CQP de branche en cours d'enregistrement, le régime général de Sécurité sociale est encore loin d'avoir atteint sa maturité en termes de certification.

Le collège employeur s'intéresse aux modalités d'enregistrement d'un titre de branche à finalité professionnelle. Après avoir brièvement décrit la procédure à suivre, Mme CHARRAUD insiste sur deux points :

La demande d'enregistrement est conduite par la CPNEFP s'il s'agit d'un CQP. En revanche, si c'est un titre professionnel, c'est l'organisme qui le délivre qui en fait la demande.

Le dossier est examiné et instruit par la CNCP –Commission Nationale de la Certification Professionnelle - qui va vérifier l'usage de la certification demandée et exiger des preuves de l'usage (ex. chiffres sur l'emploi des personnes certifiées).

Les 3 représentants d'Observatoires de branche (Mr LOBJEOIS pour les Assurances, Mme DEFAUQUET pour les Mutuelles, Mr LOUADOUDI pour les Caisses de retraite AGIRC-ARRCO) débattent ensuite autour de 3 questions :

- **La définition d'une politique de certification au niveau de la branche professionnelle**

Pour l'OEMM, la branche de la Mutualité s'est engagée dans une véritable politique de certification compte tenu du besoin accru de professionnalisation des salariés dans un contexte de forte concurrence notamment au travers de la création de 4 CQP depuis 2004.

Pour les Assurances, l'approche CQP est un instrument parmi d'autres de la politique de certification et ce, depuis 1992, date à laquelle l'Ecole Nationale d'Assurance (ENA) a été créée. Le CQP s'est fait en complémentarité de la VAE et de l'ENA. C'est un élément structurant de la relation client et des NTIC pour l'ensemble des 150.000 salariés de la branche professionnelle, un dénominateur commun qui a permis à la fois d'unifier et de conserver l'emploi avec 2 cibles privilégiées : les moins de 26 ans et les plus de 45 ans.

Pour la branche des Caisses de retraite AGIRC-ARRCO, la démarche CQP a été validée par la CPNEFP et un premier CQP « Conseiller retraite » va voir le jour, positionné à la fois

comme un outil de développement professionnel de l'emploi (versus GPEC), au service d'une politique de mobilité professionnelle et d'une politique de fidélisation.

Quant au lien entre classification et certification, la branche des caisses de retraite a profité de la mise en place du nouvel accord sur les certifications pour positionner ce nouveau CQP. Elle spécifie également la démarche CQP dans son accord sur la formation professionnelle ainsi que dans l'accord sur les rémunérations, et l'obtention du CQP est financièrement valorisée. Pour la branche de la Mutualité, le lien n'a pas été fait entre classification et certification, en revanche, une prime a été instituée pour motiver les salariés. Dans la branche des Assurances, une prime, qui relève de la responsabilité des entreprises, est également prévue.

▪ **La démarche commune**

Malgré la forte concurrence des mutuelles entre elles sur le champ de la santé et de la prévoyance, les partenaires sociaux ont su se mobiliser autour de la question de la mobilité professionnelle interne et externe en créant des diplômes de branche.

Au sein des groupes de protection sociale, la démarche a été conduite dans le cadre de groupes de travail constitués de directeurs opérationnels qui ont identifié, au préalable, un besoin commun à partir duquel ils ont construit une réponse commune.

Pour les Assurances, la démarche est née de la prise de conscience que la branche avait un problème d'anticipation des compétences, et une population vieillissante avec des modes d'organisation très différents d'un groupe à l'autre. Parallèlement, le métier devait se penser comme un élément positif, unificateur et non pas comme un élément réducteur, corporatiste et source de division. La question était alors de concilier la branche et l'entreprise, la liberté stratégique de l'entreprise avec la nécessité de coordination et d'homogénéisation professionnelle. C'est dans le process de certification que la réponse a été trouvée : la phase d'évaluation des compétences à partir d'un *process* de l'activité de la personne dans la mise en place de ses compétences relevait des entreprises alors que la construction du référentiel d'activités par blocs de compétence (intégrant la finalité de l'activité, la modalité d'évaluation, bloc par bloc...) était du ressort de la branche. Cette démarche a été conduite dans le cadre de groupes de travail d'abord employeur puis paritaire.

▪ **Quid de l'existence de passerelles entre le CQP Conseiller retraite et le régime général ?**

Répondant à la CNAV, **M. LOUADOUDI (Observatoire des métiers Agirc-Arrco)**, envisage la question sous l'angle de la prospective et de la nécessité qu'il y aura à favoriser la mobilité des salariés au sein de la protection sociale. Plus précisément, il indique que leur CQP s'est inspiré des travaux de la CNAV sur deux aspects : la réglementation et la connaissance des autres régimes d'une part, et la relation client, le conseil et l'information d'autre part.

Pour V. DEFAUQUET (OEMM), organiser la mobilité des salariés inter-branche est une préoccupation dont les représentants des branches Régime général, Mutualité, Caisses de retraite Agirc-Arrco doivent se saisir afin de favoriser la fluidité du marché. Alors même qu'il existe des logiques de branche, permettre à un salarié de changer de branche alors qu'il est titulaire d'un CQP de branche, doit être un de nos axes de réflexion, dans une logique de mobilité à l'intérieur de bassins d'emploi donnés.

Pour G. LOBJEOIS (Observatoire des Métiers de l'Assurance), cette même réflexion a été le fruit de longs échanges entre les assurances dommages et les assurances de personnes : chacune étant persuadée de ne pas faire le même métier que l'autre, enfermée par une technicité juridique. Or ce qui a fini par prévaloir, c'est la capacité à utiliser les connaissances mémorisées dans une base informatique, à déclencher le bon process ou la bonne communication au bon moment.

Si on veut conserver l'emploi, ce n'est pas en restant focalisé sur ce qui différencie vos métiers, mais en réfléchissant à ce que va être le métier de demain. Quelle va être la relation commerciale ? Le service au client va devenir fondamental, comme la prestation complémentaire. Nous sommes dans une phase de changement, dans laquelle l'attente de l'utilisateur, pour prendre votre vocabulaire, du client pour nous, en un mot du consommateur, sera une prestation de service. C'est en quoi nous aurons intégré dans nos métiers le concept de service.

S'agissant de la branche du régime général, **la CFTC** partage le constat de tous les intervenants à propos du contexte, excepté sur l'existence d'une concurrence entre les acteurs. Egalement très sensible aux deux notions qui ont été associées dans les démarches de CQP que sont la notion d'utilité sociale et d'utilité économique, elle note que la CPNEFP, encore très récente, n'a pas suffisamment mûri sur cette question. Par ailleurs, elle observe que les notions de formation, de classification et de rémunération ont été associées dans les démarches conduites. Quant à la question d'un CQP interprofessionnel, l'idée pourrait être séduisante mais si nous voulons favoriser la mobilité, dans un premier temps professionnelle, il serait peut-être nécessaire de faire un diplôme cohérent pour l'ensemble de la profession.

La CFDT est, elle, très sensible à l'idée du CQP comme dénominateur commun sur le plus grand nombre et comme outil d'unification et non de division. Pour elle, le seul CQP existant dans la branche est au contraire très fermé et concerne une cible très limitée avec des qualifications très précises. Elle souhaite en faire un bel objet de réflexion pour l'institution. Elle déplore également l'extrême cloisonnement qui existe entre les 4 branches du régime général et leur difficile et lente évolution sur le sujet des blocs de compétences communes. Enfin, s'agissant du lien entre CQP et rémunération, le lien avec la classification n'est pas systématique. Cependant, il est de la responsabilité de l'institution, peut-être même de la CPNEFP et des partenaires sociaux que de permettre au salarié d'être maître de son parcours professionnel, ce que le CQP doit permettre s'il est mis en place avec un minimum d'harmonisation en termes de rémunération et de possibilité d'évolution professionnelle.

Pour la CNAM, l'éventualité d'un décloisonnement branche par branche, avec d'autres secteurs, ne serait pas à exclure. Elle s'interroge sur le rôle de la CNCP en matière d'harmonisation des CQP, dont on demanderait l'inscription et qui se ressembleraient trop fortement.

Mme CHARRAUD rappelle que la CNCP n'a, en aucune manière, une fonction de régulation ni des diplômes, ni de la certification au sens large. En revanche, la CNCP peut enjoindre les demandeurs à un enregistrement au Répertoire de regarder autour d'eux ce qui existe, davantage pour créer des passerelles que pour supprimer l'initiative des uns ou des autres. L'objectif est de donner plus de valeur à la certification donnée. La certification est un repère collectif, non pas de formation, mais de lisibilité par rapport à une qualification professionnelle.

Ce qui est demandé, ce sont ces travaux d'opportunité de développement du CQP et le fait qu'on soit non pas sur une entreprise, mais bien sur un repère collectif conçu en interentreprises, voire en interbranches.

C'est très clair : la CNCP ne donne aucune exclusivité. Il y a plusieurs certifications qui permettent de rendre compte de sa qualification de boucher, de poissonnier... Et il n'y a aucune raison de mettre en concurrence des branches professionnelles. Par contre, la CNCP invite fortement à la création de passerelles.

▪ ***L'évaluation de votre politique de certification***

Pour les 3 intervenants, l'évaluation de leur politique de certification diffère en partie en fonction du stade de mise en œuvre de la politique de certification s'agissant de CQP :

Dans la branche de la Mutualité, 4 CQP ont été mis en place depuis février 2006 : conseiller mutualiste, conseiller commercial, assistant commercial, spécialiste de la prestation.

300 salariés ont été diplômés à ce stade soit une démarche de certification qui répond à une vraie demande. Le dispositif concerne en majorité des femmes en 2^e partie de carrière qui envisagent des transitions professionnelles alors qu'il n'avait pas essentiellement été créé dans cet objectif (qualification pour des jeunes entrant dans le métier ou pour des salariés l'exerçant depuis longtemps). Il a été également utilisé très largement dans le cadre de fusions et de regroupements faisant le lien entre l'économique et le social.

Aujourd'hui, cette démarche de certification s'inscrit concrètement dans leur démarche de GPEC (accord en cours de négociation).

Pour la branche des Assurances, le CQP n'est qu'un élément d'une politique de certification beaucoup plus large. Le raisonnement a porté sur deux facteurs : les familles professionnelles concernées par les sorties démographiques à horizon 2012-2015 et le passage du back office au front office. Sur ce volet de l'employabilité, 39.000 personnes sur 143.000 ont été impactées par le CQP. Le CQP a permis de sécuriser et de rassurer, c'est une forme non anxiogène d'évaluation des compétences. Dans le cadre de ce process, 400 personnes pouvaient être concernées en même temps dans la branche passant d'acteurs à téléacteurs.

Sur un volet plus individuel, la pratique vis-à-vis des cadres a été plutôt de les orienter vers la VAE qui répondait davantage à leurs problématiques et à la nôtre.

Enfin, aujourd'hui, l'outil CQP continue à se développer et répond à la question de l'exclusion : soit pour remettre ou professionnaliser des jeunes diplômés sans débouchés sur la voie de l'emploi, soit pour réinsérer des jeunes sans qualification, éloignés de l'emploi en leur faisant suivre une formation préparatoire au CQP. L'idée, tout en amenant des jeunes à l'emploi, en les fidélisant et en leur apportant une forme de reconnaissance, est d'apporter une réponse au risque de renversement de pénurie actifs/inactifs dans les prochaines années.

Pour la branche des Caisses de retraite Agirc-Arrco dont le travail démarre sur les CQP, l'évaluation n'est pas d'actualité. En revanche, deux aspects retiennent leur attention, le tutorat, à la fois mode d'évaluation et critère de succès du CQP et l'évaluation post-obtention du CQP où il s'agit de suivre le salarié après son obtention.

En conclusion et pour répondre en partie à la CFDT, la présidente de la CPNEFP rappelle que l'étude sur l'impact de la relation de service sur les métiers trace quelques perspectives sur lesquelles la CPNEFP devrait capitaliser pour conduire ses travaux. Par ailleurs, l'accord avec l'Education nationale, au-delà du BTS SP 3S, comporte un volet orientation et insertion des jeunes en difficulté, qui, aux vues des échanges de cette matinée, pourrait nous permettre de travailler ensemble sur ces sujets.

2. Adoption du procès-verbal du 8 juillet 2008

Le collège employeur est favorable à l'abandon du PV in extenso, le collège salarié également à l'exception de la CGT qui conserve sa position antérieure.

L'abandon du PV in extenso est donc prononcé à partir de la prochaine séance plénière de la CPNEFP.

Le procès verbal du 8 juillet est adopté sous réserve des modifications demandées par la CNAM qui les transmettra au secrétariat de la CPNEFP.

3. Etudes et rapports

Présentation des résultats de l'étude FAF portant sur l'analyse de l'utilisation des fonds de la professionnalisation.

Mr A. AUGER, Président du FAF, présente les résultats de l'étude du FAF.

Plusieurs points sont à relever :

- De nombreuses formations initiales financées par les périodes de professionnalisation relèvent des contrats de professionnalisation, moins faciles à mettre en œuvre et moins remboursés. Or, dans la perspective d'une négociation possible sur les secondes parties de carrière, ces pratiques seront à revoir afin de ne pas pénaliser cette cible et cette orientation.
- La question du DIF non prioritaire sera à traiter dans le cadre de la CPNEFP.
- Les priorités de branche sont à définir plus tôt compte tenu du délai d'application (6 mois environ) et de mise en œuvre.
- Le meilleur compromis sera à trouver entre obligations légales et volonté de l'institution et de la CPNEFP de faire bénéficier la plus large part de salariés.

Présentation du projet de « rapport sur l'emploi 2007 »

Lise ROTHNEMER présente le projet de rapport sur l'emploi 2007 qui propose une nouvelle approche sur la base d'indicateurs cibles et de commentaires qualitatifs (cf. document remis en séance).

Pour le collège salarié, cette version de rapport sur l'emploi n'est pas admissible notamment sur la question de la rémunération dont les principaux éléments ne figurent plus dans le rapport sur l'emploi.

La CFDT demande l'amendement du rapport sur la politique de rémunération sans lequel le rapport n'aura pas l'aval de la CFDT. Elle souhaite par exemple des éléments de rémunération sur les fiches par famille professionnelle.

La CGT partage les remarques de la CFDT.

La CFTC souhaite la « réinjection » des tableaux faisant état des points de compétence et de la mesure de la performance afin de connaître le coefficient développé (moyenne et médian).

Pour le collège employeur, la question de l'absentéisme est également occultée.

Il est convenu que le collège employeur et le collège salarié feront part de leurs demandes et des compléments qu'elles souhaitent voir figurer dans le rapport sous quinzaine. Une

nouvelle version du rapport sur l'emploi intégrant ces demandes sera adressée 15 jours avant la tenue de la prochaine CPNEFP à l'ensemble des membres.

Présentation du projet de "rapport sur la formation professionnelle".

Le rapport sur la formation professionnelle sera présenté à l'occasion de la prochaine CPNEFP.

4. Questions diverses

La prochaine CPNEFP est reportée du 4 décembre au 16 décembre en lieu et place d'une RPN et en accord avec Philippe RENARD.

Son ordre du jour sera le suivant :

- ❖ Priorités de financement 2009
- ❖ Premiers éléments de bilan qualitatifs et quantitatifs de l'accord de branche sur la formation professionnelle
- ❖ Rapports sur l'emploi et rapport sur la formation professionnelle

Elle aura lieu le 16 décembre à partir de 10h30.

