

## Comment une branche s'empare-t-elle de son rôle de certificateur ?

11 Février 2020

### **Viviane Touzet - Responsable de la certification au sein de la branche de la retraite complémentaire et de la prévoyance (Agirc-Arrco).**



Viviane Touzet témoigne de la mise en place d'une politique de certification au sein de la branche Agirc-Arrco, qui s'adresse aux 30 000 salariés œuvrant soit dans le secteur réglementé des retraites, soit dans le secteur concurrentiel de la prévoyance.

*« La certification incite à se (re)tourner vers les activités réalisées dans les diverses situations de travail rencontrées. Elle inspire et stimule l'innovation pédagogique. »*

#### **Comment les partenaires sociaux de la branche ont-ils ressenti la nécessité de créer une certification ?**

Les partenaires sociaux de la branche se sont emparés du sujet de la certification il y a 10 ans, quand les activités de gestionnaire de dossiers de retraite il y a 10 ans se sont fortement transformées du fait de l'automatisation de certaines tâches et de l'évolution du cadre réglementaire. Les salariés devaient désormais non seulement gérer des dossiers, mais aussi informer et accompagner les futurs retraités dans leur prise de décision concernant leur départ à la retraite.

Les partenaires sociaux, initialement animés d'une logique formative, sont désormais animés d'une logique de certification.

#### **Comment les partenaires sociaux ont-ils renforcé leur expertise sur ce champ de la certification ?**

Tout d'abord, des journées d'information et des séminaires leur ont été proposées afin de les sensibiliser aux enjeux de la certification. Ensuite, ils ont été fortement impliqués dans la mise en œuvre de ces certifications. La Commission emploi-formation (CEF) s'est appuyée, à sa demande, sur le pôle certification du centre de formation de la branche et sur un enseignant chercheur du Cnam. Le jury paritaire s'est vu attribuer un rôle essentiel dans le dispositif. En effet, il valide les candidatures des membres des Comités techniques d'évaluation (CTE), les mises en situation élaborées par des groupes de professionnels, les grilles d'évaluation. Il exerce un contrôle pointu du respect des procédures d'évaluation par les CTE afin de délivrer aux candidats un Certificat de qualification professionnelle (CQP).

Les CTE évaluent les candidats selon une procédure très détaillée (par exemple, grille avec des critères et des indicateurs), validée par la CEF. Les membres des CTE et du jury paritaire bénéficient d'une formation préalable à l'exercice de leur mission et des groupes d'analyse de pratiques sont proposés aux évaluateurs.

Quand cela est possible, les acteurs changent de fonction pour appréhender le processus de certification et disposer tout à la fois des connaissances sur la certification et d'une véritable expertise sur la mise en œuvre des processus. Ils ont alors tous les éléments pour être promoteurs de la certification.

#### **Quels intérêts, limites et difficultés percevez-vous dans le découpage des certifications en blocs de compétences ?**

Je préfère parler de structuration des certifications plutôt que de découpage. En effet, les blocs de compétences émergent de façon assez évidente dès lors qu'une analyse du travail a été mise en œuvre. Cette première phase est donc déterminante. Seules les compétences transverses sont affectées plus ou moins arbitrairement à un bloc plutôt qu'à un autre.

Par ailleurs, la structuration en blocs de compétences des certifications permet d'organiser aisément des passerelles entre les certifications. Cet énorme travail d'ingénierie de certification nourrit la réflexion sur les pratiques formatives. Elle permet de se rapprocher des préoccupations des salariés, non sans rencontrer parfois de la résistance auprès des formateurs.

## Quels sont les prochains chantiers envisagés par la branche ?

Un des prochains chantiers concerne un Engagement développement et compétences (Edec) conclu avec l'Etat. Par cet Edec, l'Etat apporte un appui politique, financier et un espace de réflexion. Cet Edec vient appuyer la mise en place d'une acculturation commune sur la certification dans notre branche et les branches connexes à la nôtre. Il permet aussi de mutualiser les pratiques certificatives, de dresser une cartographie des compétences des métiers de la branche afin de favoriser des mobilités professionnelles et éventuellement mettre en place des certifications communes inter-branches.

Propos recueillis par Françoise Lemaire (janvier 2020)

**Tags** : [certification](#) <sup>[1]</sup> | [blocs de compétences](#) <sup>[2]</sup> | [retraite](#) <sup>[3]</sup> | [prévoyance](#) <sup>[4]</sup>