

Les certificats de compétences professionnelles des personnels de la restauration sociale

par Michel Le Reste

Le CCFP* et ses adhérents participent depuis octobre 1999 à l'expérimentation proposée par la délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle sur les certificats de compétences professionnelles (CCP). L'initiative s'adresse au personnel -essentiellement féminin- de la restauration sociale autogérée ayant une qualification liée à son expérience professionnelle, mais ne possédant pas de diplôme du secteur. Elle ouvre, enfin, la possibilité de se voir reconnu. Avec une particularité de taille : la validation s'effectue en situation réelle de travail, condition extrêmement importante pour des personnes ayant quitté, pour certaines, les bancs de l'école depuis plusieurs décennies.

L'expérience est à notre avis exemplaire. Tous les acteurs -comités d'entreprise, DGEFP, AFPA et bien entendu les candidats à la certification- se sont impliqués et ont parfaitement rempli leur rôle. Avec pour résultat une œuvre commune, qui nous a tous marqués par la qualité des relations qui se sont instaurées.

Les employeurs de la restauration autogérée sont des acteurs très impliqués tant dans la formation de leurs salariés que dans la validation de leurs compétences. Créé en 1997, le "Groupe Restauration" du CCFP, regroupant des responsables d'organismes et associations de l'économie sociale, réfléchit et construit des formations liées aux mutations des métiers. De nombreuses formations sur les nouvelles normes d'hygiène ont été proposées, sans oublier celles spécifiques pour les gérants et les cuisiniers des restaurants. La ré-

flexion sur les personnels de service était à l'ordre du jour du groupe de travail lorsque l'expérimentation a été lancée.

Quatre organismes de l'économie sociale ont décidé de s'inscrire dans le projet : le comité régional d'entreprise RATP, le CE des Aéroports de Paris, la CCAS EDF-GDF et l'association de gestion du restaurant France Télécom de Poitiers. Nous pouvons aujourd'hui dire que leur engagement a été déterminant pour la réussite de l'expérimentation et qu'il est à la mesure de leur ambition en ma-

tière de formation de leur personnel. Ces responsables étaient chargés notamment d'informer et de recueillir les candidatures pour participer à l'expérimentation. Quatorze "pionniers", selon le terme utilisé par l'une des salariés, volontaires et motivés, ont apporté leur concours décisif à la réussite de l'action qui suscite en eux beaucoup d'enthousiasme et d'espoir. La capitalisation de cinq CCP (voir ci-après) leur permettra d'accéder au titre d'agent de restauration homologué du ministère de l'Emploi. Lorsque cet article paraîtra, les candidats auront passé leur troisième certification. A ce jour, l'expérimentation est très positive puisque tous les candidats sont encore en lice pour l'ensemble de la certification. Une remise de diplômes pour les deux premiers certificats a réuni les candidats à l'AFPA, le 14 septembre dernier. Une étape symbolique avant d'entamer la dernière ligne droite, le but étant que toutes les certifications soient passées d'ici décembre, avec l'espoir que tous les participants obtiennent le titre. Fin 2000, les partenaires dresseront un bilan général, mais d'ores et déjà, ils œuvrent auprès de la DGEFP pour la généralisation d'une telle démarche.

**Michel Le Reste,
directeur du CCFP**

* Le CCFP (Centre de coordination de formation professionnelle) est un organisme paritaire collecteur agréé pour le secteur de l'économie sociale.

Témoignages

Ils sont quatorze à tenter l'expérience. Quatorze "pionniers", volontaires et motivés. Premières épreuves, première satisfaction pour treize d'entre eux qui ont obtenu le certificat "Préparations froides". L'évaluation consistait à réaliser hors-d'œuvre et desserts pour vingt personnes, de la préparation des ingrédients à la décoration des ramequins.

Les témoignages expriment un espoir partagé par tous, candidats et partenaires du projet : voir l'expérience professionnelle reconnue et l'avenir, peut-être, changer.

Deux salariées du Restaurant France Télécom de Poitiers

"Nous étions des pionniers".

Marie-Hélène

"Sortie de l'école à 14 ans, je suis agent technique d'alimentation depuis 21 ans dans ce restaurant. J'occupe un poste tournant : préparation des hors-d'œuvre, installation des plats et réapprovisionnement du self pendant le service, plonge, service à la cafétéria. Deux jours avant l'évaluation, nous éprouvions une grande appréhension à l'idée d'être observées par un professionnel de la restauration et un formateur. Mais les évaluateurs ont été très bien, ils nous ont mis à l'aise. Obtenir après tant d'années de travail la reconnaissance d'un certain niveau serait pour moi très valorisant".

Chantal

A seize ans, après quelques stages de coiffure et de couture, j'ai été embauchée au restaurant de France Télécom. Sans diplôme, je me sentais inférieure aux autres. Ce certificat de compétences professionnelles m'a montré que j'étais capable de faire quelque chose. Cela m'a fait beaucoup de bien au moral et j'ai l'intention de passer les quatre autres. Nos collègues ont dit que c'était bien ce que nous avons fait, que nous étions des pionnières. Aujourd'hui,

je suis une fervente propagandiste des CCP. Il ne faut pas en avoir peur, au contraire, on y gagne un savoir-faire enfin reconnu".

Marie-Christine, responsable de la CCAS EDF-GDF

Un pari : la reconnaissance des compétences

"Si dans nos restaurants les cuisiniers sont diplômés, le personnel, pour l'essentiel féminin, ne l'est pas. Cependant, ces salariés ont une expérience professionnelle conséquente. Depuis plusieurs années, nous souhaitons élever la qualification de nos agents, mais nous sommes confrontés à certains obstacles : malgré les facilités accordées, certains ne souhaitent pas, ou ne peuvent pas partir en formation. L'une des raisons, dites ou non dites, étant la difficulté à se confronter à des apprentissages 'scolaires'".

Aussi l'expérimentation nous apparaît extrêmement positive. Elle s'effectue en situation de travail et à partir des profils particuliers des candidats à la validation de leurs acquis et compétences. Les CCP leur permettront d'obtenir une reconnaissance officielle du ministère, ce qui ne peut être que très gratifiant. En outre, la CCAS prône l'égalité professionnelle et les femmes ayant obtenu leur certification auront plus de facilités pour accéder aux métiers de la cuisine. Parallèlement, nous étudions avec les organisations syndicales les contenus des emplois, l'organisation du travail et la classification de nos agents. La reconnaissance des compétences par les CCP ne pourra que valoriser les parcours professionnels de ces salariés".

Claude, directeur des ressources humaines du CRE RATP

Valorisation et professionnalisation vont de pair

"La nouvelle cuisine centrale que nous installons induit de nou-

veaux métiers et qualifications auxquels chacun doit se préparer. Variété des menus, qualité de la présentation, chaleur de l'accueil, réactivité devant les souhaits de la clientèle sont autant d'aspects auxquels nous veillons. La valorisation de l'expérience et des compétences des hommes et des femmes ne peut que les motiver plus encore dans notre recherche commune du meilleur service rendu aux agents RATP. Les CCP peuvent servir de passerelle pour accéder à d'autres fonctions dans la restauration de notre comité d'entreprise. Sans oublier que son caractère officiel le rendra négociable dans d'autres structures que la nôtre si le salarié change d'entreprise. Pour conclure, ce projet s'inscrit bien dans l'action que nous menons pour élever le niveau de qualification de notre personnel et améliorer la qualité de l'ensemble de nos activités".

Michel, gérant du restaurant Paris-Wagram de la CCAS EDF

Evaluateur : un rôle nouveau et passionnant

"Avec Jean Lecas, de l'AFPA, nous avons évalué sept salariés pour le premier certificat "Préparations froides". A partir d'un référentiel clairement identifié, nous remplissons chacun une fiche d'évaluation et procédons ensemble à une synthèse. C'est très concret : nous observons les méthodes de travail, la technique des candidats, le respect des consignes d'hygiène, etc. Au début, les salariés étaient un peu stressés mais, comme la situation n'avait rien d'abstrait et qu'ils ont du métier, ils ont pu montrer leur savoir-faire. Evaluer n'est pas évident, c'est même une grande responsabilité. Quant à moi, l'expérience m'a beaucoup apporté : j'ai rencontré d'autres professionnels, découvert des installations, des manières différentes de travailler, de gérer, d'organiser les menus".

Daniel, responsable de l'unité tertiaire-services de l'AFPA

"Nous testions ce dispositif avec des entreprises pour la première fois : c'était donc à la fois expérimental et novateur. Si la définition du cadre expérimental existait bel et bien, nous avons une grande latitude pour apporter des modifications. L'objectif pour nous tous était d'aboutir à un projet réaliste, pouvant fonctionner en situation de production, avec des salariés. Nous avons construit des référentiels de compétences, analysé avec les partenaires leur pertinence et des corrections ont été apportées.

Les responsables des comités d'entreprise étaient motivés et décidés à faire aboutir le projet. S'ils sont devenus des "experts" de la validation, nous avons beaucoup appris d'eux et de leur savoir-faire. Nous nous sommes mutuellement découverts, dans la diversité de nos cultures. Cette expérience a été d'une richesse humaine étonnante, grâce à une grande qualité d'écoute et de dialogue.

La culture de la certification est nouvelle pour nous aussi. Evaluer sur leur lieu de travail des salariés qu'ils n'ont pas eux-mêmes formés est une découverte pour les formateurs de l'AFPA. Cela exige une nouvelle compétence et nous allons d'ailleurs rédiger une charte éthique en la matière. Pour les partenaires, je pense qu'ils se sont interrogés sur la gestion des ressources humaines, l'avenir des métiers et l'organisation de la production et découvert ce qui se passe ailleurs. Quant au ministère, nombre de ses conclusions sur cette expérimentation et sa généralisation future émanent des travaux effectués avec le CCFP.

Je voudrais, pour finir, insister sur cette communauté de travail qui est née et qui est très forte. Avec des valeurs partagées et beaucoup de tolérance".

Le Centre de coordination de formation professionnelle CCFP

Le projet

- Construction en partenariat d'un dispositif d'évaluation des acquis professionnels des personnels de service de la restauration autogérée.
- Expérimentation du dispositif sur les sites de production et de distribution des CE concernés.
- Volontariat des candidats à l'évaluation, effectuée en situation de travail.

Les partenaires

- La DGEFP (délégation générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle), garante de l'action.

- L'AFPA (Association de formation professionnelle pour les adultes) assure l'ingénierie pédagogique.
- Les comités d'entreprise s'engagent pleinement dans la validation des acquis professionnels de leurs salariés, apportent leur connaissance des emplois, informent et recherchent les candidats motivés pour l'expérimentation.

Le CCFP anime le projet.

Les cinq certificats de compétences professionnelles

- Préparation froide : hors-d'œuvre et desserts
- Cuissons rapides : grillades, remise à température

- Accueil-distribution
- Service à table

- Plonge : batterie et vaisselle.

C'est sur les compétences définies par le titre d'agent de restauration homologué du ministère de l'Emploi et en concertation avec les entreprises participantes que les CCP sont expérimentés. L'expérimentation est l'occasion, pour l'AFPA, de revisiter le titre d'agent de restauration en ajustant le contenu des CCP aux réalités et aux évolutions des métiers de la restauration autogérée. L'obtention des cinq certificats permet d'accéder au titre d'agent technique de restauration, homologué du ministère de l'Emploi.