

Certification des compétences

par Denis Lullier et Marc-Olivier Jouan

En 1999, le FAF-TT a conduit un projet de validation des compétences professionnelles qui s'inscrit dans l'expérimentation initiée par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité pour laquelle l'AFPA est intervenue en tant qu'opérateur.

Cette expérimentation s'est déroulée dans le cadre d'une convention signée par le SETT (Syndicat des entreprises de travail temporaire) et le ministère. Elle a reçu l'aval de la commission paritaire de l'emploi (CPNE) de la branche, condition pour sa mise en œuvre.

LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION

Quatre vingts pour cent des emplois intérimaires concernent des emplois d'ouvriers. Ceux-ci sont répartis de la manière suivante : 35 % ont une qualification reconnue et 45 % n'ont pas de qualification. Une part importante de l'activité se concentre dans l'industrie.

Les missions de travail temporaire sont l'occasion, pour de nombreux intérimaires, d'acquérir des expériences professionnelles variées. Celles-ci représentent pour leur détenteur un capital de compétences. Néanmoins, une forte proportion des intérimaires étant peu qualifiée et la culture dominante privilégiant plutôt le diplôme d'État, il leur est souvent difficile de faire reconnaître cette expérience, faute de moyens officiels de reconnaissance adaptés à ce public. Ainsi, même avec une forte expérience et des compétences, l'intérimaire aura du mal à faire prendre en considération ses savoir-faire au-delà des frontières de son agence.

L'entreprise de travail temporaire intervient comme médiateur pour se porter garante du capital de compé-

tences de l'intérimaire. Celui-ci n'a que rarement l'occasion de les formaliser.

Au-delà de la reconnaissance par l'entreprise, le salarié lui-même n'a pas toujours conscience de son capital d'expérience, et une telle démarche peut lui permettre d'identifier clairement ses compétences. Elle est par là même un fort levier de motivation.

La validation proposée dans le cadre de l'expérimentation par la DGEFP est déconnectée de toute action de formation (en amont ou en aval de l'évaluation) et ne nécessite donc du salarié que l'identification de ses expériences professionnelles et la démonstration de ses savoir-faire.

Pour le travail temporaire, la certification offre la possibilité de proposer aux intérimaires un moyen de faire reconnaître les compétences acquises pendant les missions, qui va au-delà de la reconnaissance interne par l'agence de travail temporaire.

La certification est un moyen de reconnaissance des compétences des salariés, mais également des entre-

prises dans leur capacité à offrir aux salariés des parcours favorisant le développement de leurs compétences professionnelles.

Cette reconnaissance des compétences est effectuée en toute neutralité par un jury paritaire habilité par la DDTEFP, ce qui lui confère une valeur transversale.

C'est également la possibilité de démontrer que la succession de situations d'emploi peut être porteuse d'acquisition de compétences pour les salariés et que l'intérim peut être moteur dans le parcours professionnel d'un salarié.

Enfin, dans un contexte de tensions sur le marché de l'emploi, le dispositif peut faciliter un accès continu à l'emploi pour les intérimaires. Pour les entreprises de travail temporaire, confrontées au quotidien aux difficultés de recrutement de personnel qualifié, c'est un moyen de gestion des compétences et la possibilité de proposer aux intérimaires un accès à des missions plus qualifiées.

Pour le FAF-TT, la certification permet la reconnaissance des compétences acquises par l'expérience et l'accès à un titre du ministère de l'Emploi en dehors de tout acte de formation. C'est un moyen d'optimiser l'utilisation des budgets consacrés à la formation des intérimaires dans une branche où 80 % des salariés sont des ouvriers dont 45 % sont dits non qualifiés. Ainsi, la certification des compétences offre la possibilité d'élargir et de redéployer les moyens au profit des salariés qui en ont le plus besoin.

Enfin, un tel dispositif permet de disposer d'une procédure de certification accessible à un public de niveau V et ne faisant pas appel "au -delà du raisonnable" à l'écrit. L'expérience de validation des acquis profession-

nels (VAP) menée dans la branche par le FAF-TT a montré que l'application de la VAP était difficile pour le public des intérimaires de niveau V, à la fois en termes de délais de mise en œuvre, et de recours à l'écrit.

QUATRE CHAMPS D'EXPÉRIMENTATION

L'expérimentation de certification des compétences professionnelles conduite dans la branche du travail temporaire s'est déroulée de juin 1999 à mars 2000. Elle a concerné 93 intérimaires occupant des emplois dans

quatre domaines d'activité différents. Le choix du bassin d'emploi a été effectué en fonction de la représentativité de l'emploi pour les intérimaires dans ce bassin et des possibilités d'évaluation.

Travail temporaire : certification des compétences	
Domaines d'activités	Emplois concernés
Travaux publics	Maçons VRD, coffreurs bancheurs, poseurs en armature béton armé.
Logistique	Caristes d'entrepôt, préparateur de commandes
Industrie	Agents de fabrication industrielle
Tertiaire	Secrétaire généraliste

LE PUBLIC VISÉ ET LES CRITERES DE SÉLECTION DES CANDIDATS

Pour chacune des expérimentations, des critères communs de sélection des candidats ont été déterminés. Le premier d'entre eux étant la motivation : les intérimaires souhaitant s'impliquer dans l'opération devaient avant tout être volontaires pour participer à la certification.

Le deuxième critère concerne le niveau de qualification ; celui-ci était variable selon le type d'emploi visé par la certification. D'une manière générale, les personnes positionnées disposaient au mieux d'un premier niveau de qualification (diplôme ou titre homologué de niveau V et systématiquement différent de celui visé par la certification). Parmi les intérimaires positionnés sur la certification des compétences professionnelles pour l'emploi d'agent de fabrication industrielle par exemple, quand ils disposaient d'un diplôme, celui-ci n'était pas en rapport avec l'emploi exercé ; plusieurs étaient titulaires de

CAP de (menuisier, boucher) ou disposaient d'un niveau BEP (pâtissier, électrotechnique...).

Par ailleurs, une expérience d'un an dans l'emploi était demandée, au cours des trois dernières années précédant la certification. S'agissant d'une opération conduite par le travail temporaire, nous avons été vigilants à ce que cette expérience soit acquise principalement au cours de missions d'intérim.

Enfin, la maîtrise des savoirs de base constitue le dernier critère. En effet, quel que soit l'emploi occupé, la mise en œuvre de savoirs en écriture, calcul et lecture est quasiment incontournable. Ceci est d'autant plus flagrant dans des environnements professionnels où l'organisation du travail évolue de manière importante. A cet égard, l'industrie constitue un bon exemple : les intérimaires doivent s'adapter à une organisation en équipe autonome de production, à

l'application des normes ISO... toutes choses faisant appel à un moment ou un autre à la transmission de l'information et à l'écrit.

DÉROULEMENT DES VALIDATIONS

Des certificats de compétences professionnelles (CCP) construits sur la base de référentiels d'emploi

Les CCP sont structurés au regard de référentiels d'emploi correspondant aux titres du ministère de l'Emploi et de la Solidarité. A chaque activité sont associées des compétences professionnelles à valider pour obtenir un CCP (certificat de compétences professionnelles). Le principe de la certification reposant sur une stratégie de la réussite, les candidats se sont présentés aux seuls certificats de compétences qu'ils s'estimaient susceptibles d'obtenir.

La démarche est déconnectée de toute action de formation. Les certificats obtenus doivent permettre d'acquérir par capitalisation tout ou partie du titre homologué correspondant.

Le choix d'un ou de plusieurs CCP a été réalisé conjointement par le salarié et son employeur sur la base du référentiel d'activités établi par l'AFPA. Les évaluateurs de l'AFPA. Les évaluateurs ont, par ailleurs, proposé un accompagnement au choix des CCP lors d'entretiens individuels avec les intérimaires.

UNE MÉTHODOLOGIE D'ÉVALUATION SPÉCIFIQUE

L'évaluation a porté sur les compétences nécessaires pour réaliser une activité considérée. A l'occasion de ces épreuves, toutes les compétences clés ont été évaluées.

Les certificats de compétences professionnelles

Bassin d'emploi	Type d'emploi concerné	Intitulés des CCP (activités)
Saint-Jean de Maurienne	Coffreur bancheur génie civil Maçon VRD (voirie réseaux divers) Poseur en armature béton armé	Coffreur bancheur génie civil Maçon VRD (voirie réseaux divers) Poseur en armature béton armé
Nantes	Secrétaire assistante niveau V	CCP 1 : saisir, présenter et classer des documents CCP 2 : préparer et organiser un événement ponctuel CCP 3 : gérer les activités du service CCP 4 : assurer le suivi administratif dans différents services
Douai	Agent de fabrication industrielle niveau V	CCP 1 : préparer une production industrielle stabilisée de série CCP 2 : fabriquer manuellement des pièces ou des sous-ensembles industriels de série CCP 3 : fabriquer à l'aide de machines simples des pièces ou des sous-ensembles industriels de série CCP 4 : assurer la qualité des pièces ou des sous-ensembles issus d'une fabrication industrielle
Ile-de-France	Préparateur de commandes Cariste d'entrepôt	CCP 1 : préparateur de commandes CCP 2 : cariste d'entrepôt

Les évaluateurs et les membres du jury chargés de la validation ont été habilités par le directeur départemental du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Choisis sur la base de critères de professionnalisme, ils ont bénéficié d'une formation spécifique.

Les évaluations se sont centrées sur les résultats et savoir-faire techniques et relationnels mis en œuvre : à chaque compétence correspond une évaluation sous forme de mise en situation professionnelle. La durée de ces épreuves de validation oscillait entre deux heures et une demi-journée pour un CCP.

Selon les sites, deux situations d'évaluation ont été proposées aux intérimaires : la situation réelle ou la situation reconstituée.

La situation reconstituée a été mise en œuvre pour les expérimentations dans le tertiaire (secrétaires assistantes) et l'industrie (agents de fabrication industrielle).

Elle a consisté à proposer des situations de travail dans les ateliers de l'AFPA pour l'expérimentation. Celles-ci devaient remplir deux conditions : permettre de faire appel à l'ensemble des compétences à observer et être conformes à une situation de travail plausible.

La principale difficulté rencontrée a été de proposer des situations les

plus proches possibles des situations de travail.

Dans ce type de situation, le matériel proposé n'est pas toujours le même que celui utilisé dans les entreprises. Pour les agents de fabrication industrielle notamment, qui ont vocation à être des "artisans" de l'industrie, les situations proposées étaient différentes de celles rencontrées en emploi par les intérimaires. Toutefois, elles correspondaient bien à des situations de travail existantes.

De ce fait, l'expérimentation a mis en évidence la nécessité en amont de l'évaluation, d'une explication et d'une contextualisation. En effet, les intérimaires ont eu besoin d'un temps d'adaptation à la situation qui leur était proposée.

Les évaluations en situations reconstituées ont, par ailleurs, permis d'intégrer des intérimaires issus d'entreprises où la réalité des emplois pouvait être très différente. En cela, elles constituent une garantie de transférabilité des compétences professionnelles.

Deuxième modalité d'évaluation, **la situation réelle**. Celle-ci a été mise en place a été mise en place dans les domaines de la logistique et du BTP. L'évaluation en situation réelle implique de valider que les situations professionnelles proposées soient en

correspondance avec le référentiel de validation des CCP et que l'entreprise soit en mesure de proposer des situations professionnelles correspondant aux référentiels d'activité.

Ainsi, dans le domaine de la logistique, il n'a pas été possible de mettre en œuvre toutes les épreuves de certification concernant les préparateurs de commandes sur un des deux sites, en raison de l'organisation du travail. Enfin, la situation réelle implique d'organiser les évaluations sans perturber le cycle de production de l'entreprise. Cela nécessite une participation active de l'entreprise en termes d'information à ses salariés et de mobilisation. Pour les chefs d'équipe qui travaillent en centre de profit par exemple, le temps passé et la disponibilité pour la certification peuvent constituer une contrainte sérieuse.

Dans le cadre de l'expérimentation mise en œuvre, les entreprises utilisatrices partenaires se sont fortement impliquées dans le projet, mettant à disposition leur personnel.

PROCÉDURE DE MISE EN ŒUVRE DE L'EXPÉRIMENTATION SUR CHAQUE SITE

- Information des ETT (entreprises de travail temporaire) réalisée par l'AFPA et le FAF-TT. Organisée par bassin d'emploi et en fonction des emplois visés par la certification, elle était nécessaire, à la fois pour présenter un dispositif expérimental et pour mobiliser les acteurs sur ce projet.
- Repérage des intérimaires. Ce travail a été réalisé par les ETT en fonction des critères définis dans la convention.
- Information collective des intérimaires sur la CCP réalisée conjointement par l'AFPA et le FAF-TT.
- Choix des CCP à valider par les intérimaires.
- Entretien intérimaire/AFPA pour choisir les CCP les mieux adaptés à l'intérimaire.
- Epreuves de validation (de 2 heures à deux jours).
- Remise des CCP.

Lors de l'information faite aux intérimaires sur les CCP, ceux-ci ont marqué un moment de surprise et, dans certains cas, d'incrédulité devant les perspectives offertes en termes de reconnaissance officielle des compétences et/ou de validation d'un titre homologué (agent de fabrication industrielle et secrétaire assistante). Cette première réaction dépassée, la totalité des personnes informées a fait acte de candidature pour au moins un CCP.

Parmi les étapes de l'opération, le choix des CCP à valider par les intérimaires constitue un moment important dans le dispositif. Les intérimaires ne se sont pas inscrits systématiquement à l'ensemble des CCP, ils ont été accompagnés dans leur choix par l'AFPA et leur employeur (ETT) pour mettre en œuvre une véritable stratégie de réussite. En effet, l'objectif et le sens de l'expérimentation de certification résident bien dans la validation et la valorisation des compétences acquises par les salariés.

Sur certains sites, après le passage des premières épreuves de validation,

les intérimaires se sont inscrits à de nouveaux CCP. Cela démontre que ce dispositif a permis une prise de conscience de leurs capacités de réussite et une appropriation de la démarche au fil du temps.

Les épreuves de validation étaient organisées de manière à évaluer la maîtrise de compétences professionnelles opérationnelles. L'entretien avec le jury a permis, quant à lui, de valider des capacités indispensables à l'exercice des emplois concernés

QUEL BILAN PEUT-ON DRESSER DE CES EXPÉRIMENTATIONS ?

Une forte mobilisation des acteurs

Sur l'ensemble des sites d'expérimentation, l'implication des entreprises de travail temporaire, des entreprises utilisatrices et des intérimaires est tout à fait remarquable. D'emblée, l'ensemble des acteurs s'est mobilisé sur ce projet pour participer à cette expérimentation. Cet intérêt manifesté par les acteurs de la branche du travail temporaire et ses salariés souligne encore l'importance des enjeux présentés plus haut

Le taux d'absentéisme a été quasi inexistant aux épreuves, ce qui souligne à la fois la motivation des candidats et les efforts des entreprises de travail temporaire pour créer les conditions de la participation des intérimaires à l'opération (négociation avec les entreprises où les intérimaires étaient en mission, participation aux réunions de mise en place, suivi des intérimaires pendant la validation...). Concernant l'organisation des épreuves de validation, la seule difficulté rencontrée, déjà évoquée plus haut, a concerné le calibrage de la durée des épreuves intégrant un temps important consacré à l'information au démarrage des validations.

(compétences relationnelles, capacité à travailler en équipe, communication...). C'est le moment qui s'est révélé le plus difficile pour les salariés, surtout parce que la situation était nouvelle et porteuse de stress pour des intérimaires plus habitués à faire la preuve de leurs compétences par la pratique, en situation de travail dans une entreprise.

Enfin, l'expérience a montré la difficulté à constituer des jurys professionnels, pour des raisons de disponibilité. Si cela a pu être réalisé dans le cadre de l'expérimentation, cette question mérite une attention particulière en vue d'une extension du dispositif.

Un fort taux de réussite aux CCP

Les opérations de Nantes (secrétaires assistantes) et de Douai (agents de fabrication industrielle) permettaient d'obtenir un titre homologué du ministère de l'Emploi et de la Solidarité par capitalisation des CCP. La condition était d'obtenir l'ensemble des certificats de compétences professionnelles et de passer un entretien avec un jury : 12 candidats sur 39 y sont parvenus : neuf personnes ont obtenu le titre homologué de niveau V d'agent de fabrication industrielle, 3 personnes ont obtenu le titre homologué de niveau IV de secrétaire assistante. Cela ne signifie pas que les autres ont échoué puisque tous les candidats ne se sont pas inscrits à la totalité des CCP. A terme, les 34 candidats engagés dans la certification liée aux métiers de la logistique pourront également accéder au titre homologué après avoir passé une épreuve complémentaire.

Ces chiffres associés aux 132 CCP obtenus révèlent encore le succès de la stratégie de réussite qui a présidé à la mise en œuvre de l'expérimentation.

Tableau récapitulatif des résultats aux épreuves de CCP

	Maurienne BTP	Nantes tertiaire	Douai industrie	Ile-de-France 1 logistique	Ile-de-France 2 logistique	Total
Nombre de candidats	12	14	25	34	8	93
Nombre de femmes	0	14	0	11	0	25
Nombre d'hommes	12	0	25	23	8	68
Nombre d'inscriptions aux CCP	12	36	96	35	8	187
Nombre de CCP passés	12	27	86	33	8	166
Nombre de CCP obtenus	9	19	66	33	5	132
Nombre de titres homologués obtenus		3	9			

A l'issue des expérimentations réalisées auprès des intérimaires, un certain nombre de remarques et de questions intéressent particulièrement la branche du travail temporaire.

Sur l'ensemble de l'opération menée, un très faible nombre d'intérimaires disposait d'une expérience professionnelle de trois ans. Malgré cela, le taux de réussite aux CCP est tout à fait remarquable : 79,5 %. Les évaluateurs ont pu apprécier, par ailleurs, les capacités d'adaptation et les compétences développées par les intérimaires. Celles-ci s'expliquent par la variété des situations professionnelles qu'ils rencontrent. Sans doute cette variable "multiplicité des expériences" qui tend à réduire les exigences de durée d'expérience est-elle à considérer dans le cadre de l'inscription d'un dispositif de certification des compétences professionnelles dans la durée.

Pendant les épreuves de validation, la question du statut de l'intérimaire s'est posée. Lors des épreuves en situation réelle de travail, ils bénéficiaient de contrats de mission ; pour les épreuves en situation reconstituée, ils étaient en contrat de mission-formation. Si cette solution s'est révélée satisfaisante dans le cadre de l'expérimentation, l'économie du dispositif et le statut de l'intérimaire pendant les épreuves de validation constituent deux questions importantes en vue de sa généralisation.

A l'issue de l'expérimentation, un certain nombre de candidats n'ont pas passé l'ensemble des épreuves. S'ils disposent aujourd'hui de certificats de compétences professionnelles reconnus, l'intégration de cette démarche dans un parcours global permettant l'acquisition de compétences nouvelles doit constituer un objectif. En effet, les intérimaires qui ont échoué ou n'ont pu passer certaines

épreuves souhaitent maintenant poursuivre leur parcours. Cela peut consister à proposer des situations de travail afin de développer les compétences ou des suites de parcours en formation. C'est ce à quoi nous réfléchissons actuellement avec l'AFPA.

Enfin, même s'il est trop tôt pour mesurer l'effet de la certification sur le parcours des intérimaires, certains occupent d'ores et déjà un emploi plus qualifié et ont pu accéder à des emplois pour lesquels un titre de niveau V était indispensable.

Denis Lullier,
directeur d'activité
Marc-Olivier Jouan,
chargé de communication
FAF-TT