

**Pour une « simplification de l'offre des certifications »
dans le champ des services aux personnes fragiles**

Rapport au Premier ministre

George ASSERAF
IGAENR / Président de la CNCP

Rapporteurs des travaux Brigitte BOUQUET et Pascale de ROZARIO

Monsieur le Premier ministre,

Vous avez bien voulu me confier une « mission de concertation et de préconisation, centrée sur l'amélioration de la pertinence des certifications de niveau V » en demandant à la CNCP « d'expérimenter la définition de référentiels d'activités et de compétences, au plan interministériel», dans le champs des services aux personnes fragiles (petite enfance, personnes âgées et handicap).

En effet, l'attractivité de ce secteur pour les jeunes, la professionnalisation des actifs y travaillant et la qualité des services rendus aux personnes dépendent notamment d'une simplification de l'offre des certifications existantes et d'une meilleure articulation entre elles.

Cette mission nous a interrogé sur l'efficacité d'une double régulation : les régulations entre l'emploi et la certification d'une part, mais aussi et surtout les régulations des certifications elles-mêmes (création, actualisation, passerelles, suppression) dans un secteur en tension, susceptible de représenter d'ici à 2015 un quart des créations nettes d'emploi selon les travaux du Groupe « Prospective des métiers et des qualifications » (Chardon, Estrade 2007).

Avec les principaux certificateurs et représentants professionnels de ce secteur, je pense avoir montré qu'en adoptant une méthode commune et transverse de construction des référentiels d'activités et de compétences professionnelles, cet exercice de simplification était possible et parvenait à des résultats très intéressants dans un temps relativement court (6 séances de travail d'une demi-journée d'un groupe de 40 personnes sur moins de 3 mois).

Il est à noter que les résultats de cette démarche expérimentale traduisent une évolution culturelle des différents acteurs, une modification de leurs postures, qui constitue une condition nécessaire, mais non encore suffisante, pour engager une dynamique plus approfondie de coordination entre certificateurs (construction commune de référentiels de certification, voire de formation, politique plus systématique de construction de passerelles, etc.).

L'expérience partagée par le groupe de travail et les résultats atteints appellent déjà la perspective d'une nouvelle étape complémentaire, au-delà de celle visée par la lettre de mission, comme en atteste la forte attente exprimée par la plupart des membres du groupe de travail pour approfondir le volet attaché à la certification.

A l'issue de celle-ci, le double enjeu restera, d'une part, de faire progresser le système d'articulation entre les certifications existantes et d'autre part, de définir pour les certifications à venir les conditions de pérennisation de cette nouvelle modalité de travail inter-certificateurs.

Cette évolution souhaitable ne pourra cependant faire l'économie de l'expression d'une volonté politique affichée et formalisée, faute de quoi le risque est grand que la plupart des certificateurs, satisfaits d'un exercice de nature expérimentale, ne se replient spontanément sur leur posture traditionnelle.

Cette mission a aussi donné l'occasion de montrer le rôle que peut jouer la CNCP dans cette dimension inter- certificateurs et inter- institutions, sans redondance ni concurrence avec les travaux actuels des 6 Commissions professionnelles consultatives (CPC) et des Commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) dont relèvent les métiers des services aux personnes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Premier ministre, l'expression de ma très haute considération.

George Asseraf

Synthèse des Préconisations

PRECONISATIONS N° 1 : POURSUIVRE LES TRAVAUX EN VUE D'UNE SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V ET IV DU SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES

La majorité des membres du groupe de travail ayant exprimé le souhait de poursuivre l'exercice sur la base d'une méthodologie partagée, ceci pourrait aboutir à des résultats concrets dans les domaines suivants :

- *élaboration d'un référentiel commun de certification de niveau V*
- *élaboration d'un référentiel de niveau IV, articulé au niveau V élaboré*

La construction de ce référentiel de certification est de nature à poursuivre l'expérimentation et l'appropriation d'une culture partagée sur le plan méthodologique. Ces travaux laisseraient bien entendu à chaque certificateur la liberté de choix des résultats d'apprentissage qu'il souhaite attester dans une optique d'employabilité et de mobilité accrues.

✓ Hypothèse 1 : Libre choix des acteurs pour s'engager dans cette voie mais risque que l'adhésion soit peu partagée (retour des logiques de certification usuelles)

✓ Hypothèse 2 : Validation de la démarche expérimentale testée dans le cadre de cette mission et adoption par les organismes qui le souhaitent des résultats pour la simplification des certifications

PRECONISATIONS N° 2 : EXPRIMER UNE VOLONTÉ POLITIQUE FORTE POUR UNE DÉMARCHÉ DE VÉRITABLE RÉGULATION

Créer un secrétariat de coordination interministériel en vue de simplifier l'offre de certification, complémentairement au fonctionnement sectoriel et vertical des travaux actuels (possible à droit constant, cf. dispositions actuelles du code de l'éducation : D-335-36 et 1^{er} et 2^{ème} du D. 335-35).

L'enjeu consiste à favoriser une coordination des travaux des CPC et la mise en œuvre de travaux « inter CPC ».

✓ Hypothèse 1 : Confier à l'un des certificateurs l'animation de ce secrétariat.

✓ Hypothèse 2 : Confier à la CNCP l'animation de ce secrétariat.

Quoi qu'il en soit, tant que le travail de simplification ne sera pas consolidé conformément aux objectifs politiques définis, la création de nouvelles certifications de niveau V, ne semblera pas souhaitable et devrait être suspendue.

La CNCP jouerait ce rôle de régulation dans la même perspective s'agissant des certifications sur demande (dans le cadre des nouvelles missions que lui confierait la loi relative à l'orientation et à la formation tout au long de la vie).

PRECONISATIONS N° 3 : CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE DES PASSERELLES « VERTICALES » ENTRE CERTIFICATIONS DE NIVEAU V ET DE NIVEAU IV DES SERVICES AUX PERSONNES

L'attractivité du secteur et la professionnalisation des actifs en place dépendent notamment de l'organisation d'une mobilité verticale entre certifications, entre niveau V et niveau IV.

Les travaux ultérieurs devraient donc articuler les opérations de simplification des certifications de niveau V avec celles de niveau IV, ce qui pourrait conduire à :

- L'identification de passerelles (concours, équivalences, passerelles via les conventions collectives, etc.) entre les niveaux de certification.

- L'approfondissement des méthodes d'articulation des niveaux de certification dans le cadre de l'actualisation et de la création de certification.

PRECONISATIONS N° 4 : CONDUIRE UNE EXPÉRIMENTATION RÉGIONALE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

La problématique régionale a été très présente dans les travaux de la Mission. Elle a mis l'accent sur la qualité de l'information et de l'orientation des jeunes et des adultes vers les certifications et les formations du secteur des services aux personnes. Dans une perspective opérationnelle, une ou deux régions (la région Centre s'est portée volontaire) pourraient expérimenter au niveau de la planification du schéma des formations sanitaires, sociales et médico-sociales, le format simplifié des certifications de niveau V obtenu dans les travaux ultérieurs et en mesurer l'impact .

Cette préconisation peut conduire à expérimenter :

La construction de parcours innovants de professionnalisation et/ou de VAE pour les actifs en place

D'outils d'information et d'orientation pour rendre ces métiers plus attractifs

Sommaire

<u>SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS</u>	<u>3</u>
<u>SOMMAIRE.....</u>	<u>5</u>
<u>.....</u>	<u>6</u>
<u>INTRODUCTION.....</u>	<u>7</u>
<u>ELÉMENTS DU CONTEXTE</u>	<u>9</u>
<u>LE FOISONNEMENT DE L'OFFRE DE CERTIFICATIONS.....</u>	<u>9</u>
<u>DES LOGIQUES DE DISTINCTION ENTRE CERTIFICATEURS ET DES DÉMARCHES PEU PARTAGÉES.....</u>	<u>10</u>
<u>SIX (6) COMMISSIONS PROFESSIONNELLES CONSULTATIVES (CPC) DONT LES TRAVAUX RESTENT FORTEMENT CLOISONNÉS.....</u>	<u>11</u>
<u>LES DIFFICULTÉS DES FINANCEURS À PILOTER L'OFFRE DE FORMATION DE CE SECTEUR.....</u>	<u>12</u>
<u>RÉSULTATS DE LA MISSION</u>	<u>12</u>
<u>LE RÉFÉRENTIEL COMMUN TRANSVERSE «D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILES » AU CŒUR DES CERTIFICATIONS</u>	<u>13</u>
<u>A) DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE ET DU CONTENU DES ACTIVITÉS ET TÂCHES ATTENDUES</u>	<u>13</u>
<u>B) DÉCLINAISON DU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ASSOCIÉ.....</u>	<u>16</u>
<u>LE RÉFÉRENTIEL COMMUN D'ACTIVITÉS « AIDE ET ACCOMPAGNEUR DE PERSONNES FRAGILES ».....</u>	<u>17</u>
<u>L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE DU RÉFÉRENTIEL COMMUN CONSTRUIT PAR LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR.....</u>	<u>19</u>
<u>L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES 19 CERTIFICATIONS EXISTANTES.....</u>	<u>21</u>
<u>A) LES TRAVAUX DES CPC SUR LES PASSERELLES ENTRE CERTIFICATIONS.....</u>	<u>22</u>
<u>B) LES TRAVAUX DE LA CPC « TRAVAIL SOCIAL ET INTERVENTION SOCIALE» (MINISTÈRE EN CHARGE DES AFFAIRES SOCIALES) : PEU DE PASSERELLES ENTRE CERTIFICATIONS.....</u>	<u>22</u>
<u>C) LA CPC « AUTRES SERVICES» (MINISTÈRE EN CHARGE DE L'EMPLOI) : PEU DE RÉCIPROCITÉ ENTRE CERTIFICATEURS.....</u>	<u>24</u>
<u>CARTOGRAPHIE DU RÉFÉRENTIEL COMMUN ET DES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V.....</u>	<u>25</u>
<u>LES PASSERELLES ENTRE LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V COUVRANT LE CHAMP DES SERVICES AUX PERSONNES FRAGILES.....</u>	<u>25</u>
<u>LA COUVERTURE ENTRE LE RÉFÉRENTIEL CONSTRUIT ET LES MÉTIERS VISÉS PAR LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V.....</u>	<u>27</u>
<u>A) LES MÉTIERS AUXQUELS SE RÉFÈRENT LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V DU SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES (DONT PERSONNES FRAGILES).....</u>	<u>28</u>
<u>B) LE RECOUVREMENT ENTRE LES 28 TÂCHES/ACTIVITÉS DU RÉFÉRENTIEL TRANSVERSE ET LES COMPOSANTES DES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V.....</u>	<u>29</u>
<u>C) L'ARTICULATION DES TRAVAUX DE CARTOGRAPHIE ET D'ANALYSE DE PASSERELLES AVEC LE NIVEAU IV</u>	<u>30</u>

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DU PRÉSIDENT DE LA CNCP32

PRECONISATIONS 1 : POURSUIVRE LES TRAVAUX EN VUE D'UNE SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V ET IV DU SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES.....32

PRECONISATIONS 2 : EXPRIMER UNE VOLONTÉ POLITIQUE FORTE POUR UNE DÉMARCHE DE VÉRITABLE RÉGULATION.....33

PRECONISATIONS 3 : CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE DES PASSERELLES « VERTICALES » ENTRE CERTIFICATION DE NIVEAU V ET DE NIVEAU IV DES SERVICES AUX PERSONNES.....35

PRÉCONISATIONS 4 : CONDUIRE UNE EXPÉRIMENTATION RÉGIONALE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE.....37

ANNEXES.....39

ANNEXE 1 LETTRE DE MISSION39

ANNEXE 2 GROUPE DE TRAVAIL DE LA MISSION.....41

ANNEXE 3 MEMBRES DE LA MISSION FILLON.....42

ANNEXE 4 PROGRAMME DE TRAVAIL ET PRODUCTIONS DE LA MISSION.....43

ANNEXE 5 STRUCTURES ET PROFESSIONNELS CONSULTÉS POUR LE TEST DES RÉFÉRENTIELS.....43

ANNEXE 6 CERTIFICATIONS ENREGISTRÉES AU RNCP45

ANNEXE 7 RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES, PRÉSENTATION SIMPLIFIÉE.....49

ANNEXE 8 PRÉSENTATION DE LA MÉTHODE PROPOSÉE PAR LA CNCP.....53

ANNEXE 9 QUESTIONNAIRE RELATIF À LA DÉMARCHE DE CONSTRUCTION COMMUNE DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES.....54

ANNEXE 10 LES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V : DATES DE CRÉATION, CERTIFICATEURS ET NOMBRE DE DIPLÔMÉS PAR AN (2008 ET 2006*).....55

ANNEXE 11 LES PASSERELLES ENTRE CERTIFICATIONS DE NIVEAU V : PEU NOMBREUSES ET PEU RÉCIPROQUES.....56

ANNEXE 12 DEGRÉ DE COUVERTURE ENTRE LE RÉFÉRENTIEL CONSTRUIT ET LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V (POUR LES 28 TÂCHES DÉCRIVANT LE PÉRIMÈTRE DES ACTIVITÉS ET MÉTIERS « D'AIDE ET ACCOMPAGNEMENT AUX PERSONNES FRAGILES).....57

ANNEXE 13 DEGRÉ DE COUVERTURE ENTRE LE RÉFÉRENTIEL CONSTRUIT ET LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V (PAR CERTIFICATION).....58

ANNEXE 14 CONTRIBUTIONS.....59

ANNEXE 15 BIBLIOGRAPHIE63

Introduction

S'appuyant sur de nombreux rapports relatifs aux services à la personne (Verollet, 2007 ; Debonneuil, 2008 ; Besson, 2008) et le « Plan 2 des services à la personne » présenté par le secrétaire d'Etat chargé de l'emploi (mars 2009), Laurent Wauquiez, la lettre de mission du Premier ministre constate que ce paysage des certifications de niveau V ne répond pas suffisamment aux enjeux de professionnalisation et d'attractivité des métiers de services à la personne, en particulier pour « *les services d'aide réalisés au domicile des personnes fragiles – personnes âgées dépendantes, personnes handicapées, petite enfance* ».

Dans ce contexte, elle confie au Président de la CNCP **l'expérimentation d'une « démarche opérationnelle de simplification de l'offre de certification comprenant des recommandations destinées aux différents certificateurs »** passant par « **la définition de référentiels d'activité et de compétences, au plan interministériel, dans un secteur où le statut des personnes, comme celui des structures et des entreprises, présente une grande variété** ».

Conformément à la lettre de mission, cette démarche opérationnelle, qui ne va pas de soi dans la « culture » des certificateurs, s'est donc d'abord centrée sur la construction commune de ces deux types de référentiels (activités et compétences). Les résultats de ces travaux ont ensuite été soumis à des professionnels (salariés et/ou responsables de structures délivrant ces services aux personnes). Le travail engagé dans ce cadre a intégré trois préoccupations :

- La transversalité (logique horizontale) entre les certifications existantes pour l'ensemble des professionnels intervenant dans ce secteur, quels que soient leur lieu d'exercice et leur domaine d'activité (intervention à domicile ou bien dans le cadre d'une structure, auprès de publics jeunes, etc.). Nous avons ici privilégié la situation des personnes bénéficiaires.
- La logique de filières professionnelles (logique verticale) entre plusieurs niveaux de qualification, afin de faciliter les mobilités des salariés et leurs promotions professionnelles. Nous avons considéré qu'il fallait d'abord viser l'amélioration de la situation des salariés qui connaissent des contextes d'emploi le plus souvent morcelés et tributaires de plusieurs segments de marchés d'emploi, régulés et non régulés.
- La facilitation de la planification des formations sociales et sanitaires et du pilotage de l'offre régionale de formation confiée aux Conseils régionaux. Sans identification complète de l'ensemble des certifications de différents niveaux du secteur des services aux personnes et de leurs articulations, il s'avère en effet très difficile d'y orienter des jeunes ou des adultes ou bien de proposer des formations professionnelles pertinentes aux actifs en place.

Dans le prolongement de ces travaux, il s'est donc avéré nécessaire de construire une cartographie de toutes les certifications de niveau V de ce secteur en lien avec les référentiels construits en commun. Elle a permis de dresser des pistes de progrès en matière de passerelles, contribuant à enrichir les préconisations.

Pour répondre dans un délai relativement court (17 avril au 30 septembre 2009) aux objectifs de la mission, j'ai organisé ses travaux en trois temps.

- La construction d'un référentiel d'activités et de compétences professionnelles trans-certificateurs/CPC et institutions [6 séances de travail – 2,5 mois]
- L'évaluation de la pertinence du référentiel construit : par les professionnels du secteur et au regard des 19 certifications existantes [11 séances de travail – 2,5 mois]
- L'organisation des conclusions de la mission et recommandations aux certificateurs [1 séance de travail avec le groupe –1 mois]

Tous les membres du groupe de travail se sont fortement impliqués dans un exercice expérimental de construction commune de référentiels de diplômes. Qu'ils en soient ici remerciés.

Pour l'organisation des activités de cette mission et finaliser les préconisations de ce rapport, je me suis appuyé sur Brigitte Bouquet (Rapporteur général, CNCPC), rapporteur des travaux de la mission, que je remercie ici vivement de son implication.

J'ai confié à Pascale Bouclier (CNCPC) l'identification et l'analyse des certifications de niveau V de ce secteur et le travail de recouvrement entre le référentiel d'activités et de compétences construit par le groupe de travail par rapport aux composantes des 19 certifications (enregistrées au RNCP). Ce travail conséquent est présenté dans les résultats de la mission et en annexe.

Enfin, je remercie en particulier Pascale de Rozario (Sociologue des professions, Umr Cnrs LISE, Conservatoire national des arts et métiers), à qui j'ai demandé d'être le second rapporteur des travaux de la mission pour son expertise dans le domaine de la certification et de la VAE et sa très bonne connaissance des secteurs professionnels relevant des métiers des services aux personnes.

Éléments du contexte

Le paysage des certifications professionnelles de niveau V s'avère relativement peu lisible sur le plan horizontal. Il est en effet difficile d'établir clairement quelles sont les articulations entre les 19 certifications de niveau V et les systèmes de reconnaissance mutuelle entre composantes de certifications. Il est encore moins lisible sur le plan des mobilités verticales : comment s'organisent les articulations et les liens entre les certifications de niveau V et les certifications de niveau IV, voire plus ?

LE FOISONNEMENT DE L'OFFRE DE CERTIFICATIONS

Au nombre limité de 5 dans les années 80 (2 certifications du ministère en charge de la Santé, 2 du ministère des affaires sociales et une certification privée de l'Ecole J. Blum), la création de certifications professionnelles de niveau V, conduisant aux activités et métiers des services aux personnes, a quadruplé de 1990 à 2008, évolution marquée par une accélération dans les dernières années. Aujourd'hui 19 certifications de niveaux V diplôment (toutes certifications confondues) entre 90 000 et 100 000 personnes par an.

Plusieurs autres constats confirment l'urgence d'une articulation entre les certifications existantes afin de simplifier l'offre de certification, les parcours de formation, les démarches de VAE et de mobilité :

- La surabondance de certifications de ce secteur invite aujourd'hui à ne plus créer de nouvelles certifications de niveau V ni de niveau IV tant que les certifications existantes ne seront pas correctement articulées.
- Prédominants, les certificateurs publics (respectivement les ministères en charge de l'Action sociale, l'Agriculture, l'Education nationale, l'Emploi et la Santé) ont joué un rôle majeur dans l'accélération du nombre de certifications. Ils proposent 12 certifications et diplôment 97 % des professionnels de ce secteur en 2008
- En matière de certifications « sur demande », leur nombre est limité et leur rythme de croissance constant ces 20 dernières années. L'Institut FEPEM (branche professionnelle du particulier employeur) y a pris une place de plus en plus importante avec 3 certifications sur 7. Ces 3 certifications viennent de faire l'objet d'un renouvellement d'enregistrement au RNCP¹. Deux d'entre elles, initialement CQP, sont devenues des titres de niveau V, transformation attestant d'un souhait de liaison entre certifications et convention collective).
- Les efforts de création de diplômes se sont principalement portés au niveau V, ce qui indique la faible attractivité des certifications de niveau IV pour les certificateurs et les

¹ Répertoire national des certifications professionnelles

membres des CPC. Ce constat pose la question cruciale de leur rôle de « sortie qualifiante » reconnue en tant que telle sur les segments de marchés d'emplois des services aux personnes, mais aussi dans leur accès au niveau III.

DES LOGIQUES DE DISTINCTION ENTRE CERTIFICATEURS ET DES DÉMARCHES PEU PARTAGÉES

Chaque certificateur disposant de sa propre méthode de construction, il existe très peu de coopérations entre eux débouchant sur des approches communes et des passerelles entre certifications, condition nécessaire à l'organisation de parcours de formation et/ou de VAE, qualifiants ou diplômants.

Il n'est donc pas surprenant qu'aucune certification commune publique (relevant des ministères), ni privée (organismes de certification et de formation liés au secteur) n'ait été construite dans le secteur des services aux personnes, même si l'on peut souligner l'effort d'équivalence complète entre le diplôme d'Etat (DE) Auxiliaire de vie sociale et la Mention complémentaire Aide à domicile.

Ainsi, les 26 certifications de niveau V et de niveau IV proposent chacune leurs propres démarches, mobilisant des modalités de construction et des concepts différents.

En conséquence, 4 types d'articulations (équivalences partielles, voire, complètes) posent problème :

- entre certifications d'un même niveau au sein d'un même ministère certificateur,
- entre ministères certificateurs,
- entre certificateurs publics et certificateurs privés,
- entre certifications de niveau V et de niveau IV.

De surcroît, les contenus de ces certifications professionnelles sont en général fondés sur des cadres d'emploi bien spécifiques (institutions, domicile, etc.) et non sur des logiques métiers et/ou des logiques de besoins indépendamment des lieux d'exercice de ces activités.

Au total, les articulations (équivalences partielles, voire complètes) entre certifications d'un même niveau au sein d'un même ministère, entre ministères, entre ministères et certificateurs privés et enfin, entre le niveau V et le niveau IV se révèlent peu nombreuses et peu réciproques, voire inexistantes.

SIX (6) COMMISSIONS PROFESSIONNELLES CONSULTATIVES (CPC) DONT LES TRAVAUX RESTENT FORTEMENT CLOISONNÉS

Lorsque les CPC entament des travaux sur les articulations (correspondances, équivalences, dispenses, etc.) entre certifications (en l'occurrence la CPC « Travail social et intervention sociale », relevant du ministère en charge des Affaires sociales, et la CPC « Autres services », relevant du ministère en charge de l'Emploi, ces travaux ne concernent que les certifications relevant de leur champ professionnel et, ce, à un instant donné des contenus de certification.

Que deviennent ces articulations lorsque les certifications sont révisées, comme il est habituel de l'observer, indépendamment les unes des autres ? Or, ces travaux d'analyse comparée des certifications sont relativement longs (2 ans), exigeants et coûteux. Enfin, au moment opportun de l'actualisation des certifications venant à échéance, ils n'aboutissent pas non plus à un travail d'articulation et de simplification de l'ensemble des certifications identifiées.

Rappelons que six CPC mobilisent statutairement (cf. Décret relatif aux CPC D.335-34 du Code de l'éducation) plus de 150 représentants et personnalités qualifiées dans le cadre de la création ou la réactualisation des diplômes concernés par le champ de la mission

Bien que fortement préconisé dans le cadre de l'ANI de janvier 2009, aucun travail inter- CPC n'est réalisé actuellement².

CPC concernées par le champ de la mission

Six (6) CPC sont impliquées peu ou prou dans le champ de nos travaux

- *MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
CPC Autres services aux entreprises, aux collectivités et aux particuliers*
- *MINISTERE CHARGE DE L'AGRICULTURE
Commission professionnelle consultative du ministère chargé de l'agriculture*
- *MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE
CPC n° 20 Secteurs sanitaire et social, médico-social*
- *MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES –
Haut Conseil des professions médicales qui a remplacé le CSPPM*
- *MINISTERE CHARGE DES AFFAIRES SOCIALES - DIRECTION GENERALE DE L'ACTION SOCIALE
(DGAS) Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale*

+

*- MINISTERE CHARGE DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS : CPC des métiers du sport et de l'animation
Co certificateur pour la délivrance du DE de moniteur éducateur*

en partenariat avec :

- *MINISTÈRE CHARGÉ DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE*
- *MINISTÈRE DE LA JUSTICE (pas de CPC)*
- *MINISTERE CHARGE DES AFFAIRES SOCIALES -*

² Il est à noter que la CPC travail social et 20^{ème} CPC ses ont réunis en inter à deux reprises

Les Conseils régionaux ne disposant pas de cartographie complète des certifications du secteur et surtout de leurs passerelles, il leur est difficile, d'une part, d'informer correctement les candidats à la VAE et les jeunes souhaitant s'orienter vers ces métiers et, d'autre part, complexe de planifier des actions de formation et de VAE.

Il en résulte de vraies difficultés pour programmer des parcours de professionnalisation utilisant toutes les mesures prévues dans le cadre de la « *formation tout au long de la vie* ». Cette analyse vaut également pour les professionnels de l'orientation et du bilan de compétences qui ne disposent que d'informations partielles et ponctuelles.

Résultats de la mission

L'enjeu de la mission consistait donc à expérimenter une méthode de construction de référentiels d'activités et de compétences professionnelles autre que celles mobilisées par chacun des certificateurs pour, d'un côté, amener les certificateurs et les membres des CPC de ce secteur à travailler ensemble de manière transverse (« tester l'interministérialité » sur la question de simplifier les certifications et, pourrait-on dire, l'inter-CPC et l'inter-certifications entre certificateurs privés et certificateurs publics), et de l'autre, recentrer les certifications sur les enjeux d'emploi et de métiers, la présence de publics fragiles tels que les enfants et adolescents, les personnes âgées et le public relevant du handicap devant nous inciter à une exigence de qualité.

La construction expérimentale d'un premier référentiel commun aux différents certificateurs (10 au total), testée par une dizaine de structures extrêmement différentes (fédérations, entreprises, associations à but non lucratif, cliniques et services d'hôpitaux, etc.), peut paraître un résultat limité, car elle ne conduit pas immédiatement à la simplification de l'offre de certifications, objectif central, mais elle constitue un préalable à celui-ci, à un horizon d'une année.

Cette méthode transverse et commune constitue néanmoins une véritable évolution culturelle puisque les certificateurs ont été amenés à sortir de leur posture traditionnelle, attitude qui a largement contribué au foisonnement de l'offre de certifications tout autant qu'à une faible articulation entre celles-ci.

Cependant, il ne semble pas que cette bonne volonté affichée des certificateurs, au fur et à mesure du déroulement des travaux, traduise un élan partagé unanimement pour s'engager spontanément dans un deuxième temps vers une simplification de l'offre de certification. Cette expérimentation dessine toutefois des voies de progrès potentielles qui constituent des passages obligés sur le chemin difficile de la simplification.

Le souhait de la plus grande partie des membres du groupe de continuer à travailler ensemble après la remise de ce rapport constitue, sans doute, un premier pas vers la mise en œuvre d'une démarche commune, venue se greffer sur des positions de départ très réservées.

LE RÉFÉRENTIEL COMMUN TRANSVERSE « D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES FRAGILES » AU CŒUR DES CERTIFICATIONS

En matière d'ingénierie de certification et dans le cadre du modèle utilisé, il est à noter que l'élaboration d'un référentiel de certification nécessite au préalable la construction des référentiels d'activités professionnelles et de compétences professionnelles.

Cette démarche, lorsqu'elle devient commune à plusieurs certificateurs, aboutit par construction, soit à une certification professionnelle unique, soit à des unités ou des modules de certification communs qui constituent alors, de fait, des passerelles naturelles.

a) Définition du périmètre et du contenu des activités et tâches attendues

Plutôt que de partir des certifications existantes, nécessairement hétérogènes compte tenu de l'historique de leur construction ou bien d'une liste de compétences définies comme prioritaires, la démarche proposée consiste à identifier le périmètre et le contenu du mandat confié aux intervenants des services aux personnes en termes très concrets d'activités et de tâches à réaliser (« ce qu'il y a à faire »).

Il ne s'agit pas de construire un référentiel d'activités supplémentaire mais un référentiel transverse à toutes les activités et métiers couverts par les 19 certifications, représentant finalement ce que la société civile attend des professionnels de ce secteur et au niveau V. Si simplification il y a, elle doit venir de ce premier niveau de description en partant des besoins d'activité et d'intervention.

Le premier temps de réflexion concerne donc l'activité et/ou le métier concerné comme réponse aux besoins sociaux. La certification interviendra ultérieurement pour attester de la maîtrise du métier et répondre aux attentes d'activité et de service, ce faisant pour établir et organiser des repères sur les marchés d'emploi. L'expérience et/ou la formation viendront s'y greffer ensuite comme modalités possibles d'accès aux certifications resituées par rapport aux enjeux de métier

Les membres de la mission se sont rapidement entendus pour choisir de travailler sur le référentiel d'activités professionnelles du champ professionnel de « *l'Aide et l'accompagnement aux personnes fragiles* », en notant que ce référentiel devait/pouvait également s'adresser aux personnes non fragiles, considérées dans leurs cycles et contexte de vie.

La notion de pluralité d'exercice du métier a été aussi admise après quelques séances et a permis de travailler sur les tâches à accomplir pour l'accompagnement des personnes fragiles, étant entendu que certains aspects pourraient être approfondis, le cas échéant, par la voie de formations légères en lien avec les caractéristiques des publics concernés (spécialisations).

En préambule de la description du périmètre des activités et tâches des services aux personnes, les membres de la mission ont souhaité insister sur des dimensions jugées transverses et particulièrement importantes qu'il est possible de regrouper en quatre thèmes : le respect de la personne et son entourage à plusieurs niveaux (habitudes, croyances, intimité, goûts, participation aux services, etc.) ; la prise en compte du degré d'autonomie de la personne et de son évolution dans le temps afin d'ajuster les services ; la prise en compte de la prévention et la sécurité des risques professionnels pour la personne et l'intervenant et enfin l'intégration du développement durable aux activités identifiées (respect des circuits propre-sale ; amélioration de l'environnement quotidien, etc.).

La perspective adoptée vise plutôt la recherche d'une continuité de services aux personnes tout au long de leur vie en fonction de leur degré d'autonomie, participant au bien-vivre en société, personnes non fragiles comprises.

En quatre séances, la mission a construit quatre domaines d'activités professionnelles attendues de tout type d'intervenants, susceptibles de passer d'un cadre d'emploi à un autre, dans le domaine des services aux personnes et représentant donc le périmètre professionnel au niveau V de ce secteur. Ces grands domaines d'activité sont décrits en suivant la chronologie du travail.

- Préparer le cadre d'une intervention en amont de sa réalisation.

Compte tenu de la fragmentation des marchés d'emploi, de la variété et du caractère d'appoint de ces activités pour une partie des intervenants, le professionnel ciblé doit souvent préparer son intervention sur le plan contractuel et organisationnel (A1 « Préparer le cadre de l'intervention »).

- **Préparer de manière plus précise l'intervention sur les lieux.** En recherchant l'assentiment des personnes bénéficiaires ou de leurs représentants, ce professionnel doit vérifier en situation la faisabilité de ses interventions en vue de les ajuster si nécessaire, ce qui lui demande d'explicitier le service à rendre et de prendre en considération des imprévus (A2 « Préparer l'intervention avec la personne bénéficiaire, sur le lieu d'intervention »).

- **Réaliser quatre types d'interventions** appelées « process » car leur réalisation suit une chronologie d'activités : **l'entretien du cadre de vie** (ménage, lavage, linge, repassage, etc.) ; **l'aide à l'approvisionnement et l'alimentation** compte tenu des caractéristiques des âges de la vie, des régimes alimentaires et des budgets disponibles ; **la réalisation de soins d'hygiène, de confort et de bien-être** et enfin, **l'aide à la vie sociale et relationnelle** comprenant l'appui au développement et le maintien de ces dimensions de vie (A3 « Mettre en œuvre »). Ce « cœur de métier » des services aux personnes participe des attendus incontournables, aucun « process » ne prévalant sur l'autre.

Nous avons pris le soin d'éviter les gestes professionnels réglementés notamment ceux qui sont liés à des habilitations (exemple d'activités de bricolage) et aux diplômes et/ou autorisations comme la prise de médicament en ciblant l'aide à « la prise de médicament » sans intervention ni sur leur composition ni sur leur prescription comme le précise l'article L 313 – 26 modifié par la Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 – art.124 (V). Au total, le référentiel ne vise dans ce domaine d'intervention spécifique que des actes qu'une personne pourrait elle-même réaliser sans l'intervention d'un professionnel.

- **Rendre compte des interventions réalisées** quel que soit le cadre d'emploi : institution dans laquelle le professionnel décrit est encadré par une structure hiérarchique, service prestataire et/ou mandataire ou bien dans une relation de gré à gré ; et **s'auto-évaluer** dans le cadre plus large d'une démarche de valorisation de l'expérience acquise et d'amélioration de la qualité des services rendus aux personnes (A4 « Rendre compte et s'évaluer »).

Au sein de chacun de ces quatre grands domaines d'activités, 28 tâches jugées incontournables ont été identifiées de manière complémentaire, chacune répondant à la chronologie de l'activité telle qu'elle se déroule.

b) Déclinaison du référentiel de compétences associé

Dans un second temps, la mission a décrit, en trois séances et en sous-groupes, le référentiel des compétences professionnelles, en termes de capacités nécessaires pour réaliser ces activités et tâches. Cent huit (108) compétences professionnelles ont été ainsi définies en regard des tâches à accomplir, tout en s'assurant qu'elles relevaient bien du niveau V de la nomenclature des certifications professionnelles de 1969.

Cet ajustement a fait l'objet de quelques remarques de la part de membres du groupe de travail, mentionnées plus loin dans ce rapport.

Enfin, cette ingénierie de construction du référentiel de compétences a été complétée par :

- une description de ressources contextualisant les compétences (liste des méthodes et outils mis à disposition du professionnel pour « réaliser ce qu'il a à faire »),
- la liste des savoirs nécessaires à la construction de contenus de formation (en vue d'un accès par un parcours de formation)
- des éléments de performance observables liés à la réalisation des tâches (en vue d'un accès par la VAE).

Au total, le travail réalisé aboutit aux deux référentiels visés par la lettre de mission :

- référentiel d'activités (cf. présentation ci-après),
- référentiel de compétences (cf. présentation simplifiée en ANNEXE 7, le document complet étant relativement volumineux, je n'ai pas jugé souhaitable de le mettre en annexe).

Éléments de contexte

« L'Aide à la personne » exerce son activité auprès de toutes les personnes qui nécessitent un accompagnement du fait de leur jeune âge ou de leur perte temporaire ou non d'autonomie (malades, handicapés et personnes âgées). « L'Aide à la personne » effectue également des prestations de service auprès de personnes valides qui peuvent évoluer dans le temps vers plus d'accompagnement, puis des soins. Il /elle peut aussi effectuer des prestations pour des personnes momentanément dépendantes (retour d'hôpital à domicile par exemple).

Il/elle exerce le plus souvent au domicile de la personne aidée, notion qui intègre l'espace privé en structure d'accueil. Il/elle peut également intervenir en structure d'accueil et/ou de soins, plus rarement à son domicile propre. Dans certains cas, il/elle peut être amené à organiser des activités liées à un projet personnalisé dans le cadre d'un projet de vie ou de l'épanouissement personnel pour un petit enfant par exemple.

L'« Aide à la personne » développe des capacités de communication, ainsi que des capacités techniques, relationnelles, notamment de maîtrise de soi, et d'organisation de son activité, principalement dans le cas d'employeurs multiples. Cet intervenant veille au respect des règles d'hygiène et sécurité spécifiques aux différentes activités constitutives de son emploi, ainsi qu'à celles de la santé/sécurité autant pour la personne aidée que pour la sienne.

« L'aide à la personne » applique les principes déontologiques liés au respect de l'intimité, des croyances, opinions, habitudes des personnes aidées, et les règles de confidentialité adaptées, etc.

Il/elle intègre la dimension du développement durable dans les différentes activités de son emploi.

Il/elle travaille pour des employeurs qui peuvent être les bénéficiaires eux-mêmes (personne aidée ou sa famille) dans le cadre d'un emploi direct, par l'intermédiaire d'une association ou d'un service mandataire. Il /elle peut exercer dans une structure sanitaire, sociale, médico-sociale ou bien pour une entreprise. Dans toutes ces situations, son intégration dans un réseau de professionnels au niveau d'un territoire ou d'une structure est nécessaire pour relayer ses observations ou alerter en cas de besoin.

Référentiel commun d'activités du domaine «Aide et accompagnement aux personnes fragiles »

A1 : Préparer le cadre de l'intervention

T1 Prise de connaissance, vérification de la nature de l'intervention et accord avec l'employeur ou le référent

T2 Etablissement du premier contact avec la personne et/ou l'entourage (la famille, la personne de confiance, le tuteur...)

A2 : Préparer l'intervention

T1 Etablissement de la relation (par communication verbale ou non verbale) avec la personne et son entourage

T2 Vérification des cadres d'intervention en fonction du contexte et de l'intervention prévue

T3 Adaptation/ajustement du travail en fonction des besoins de la personne, de sa personnalité et des priorités

A3 : Mettre en œuvre

Process 1 : Entretien du cadre de vie (ménage, lavage, linge, repassage, petits bricolages et jardinage)

T1 Organisation des activités d'entretien
T2 Préparation et vérification du matériel et des produits d'entretien
T3 Réalisation
T4 Réalisation de petites interventions
T5 Rangement de l'espace et du matériel

Process 2 : Aide à l'approvisionnement et à l'alimentation

T1 Respect des régimes alimentaires
T2 Inventaire des ressources existantes
T3 Accompagnement ou réalisation de petites courses
T4 Préparation du repas ou de la collation
T5 Aide à la prise de repas ou de la collation
T6 Soutien à la prise de médicament

Process 3 : Soins d'hygiène, de confort et de bien-être (toilette, habillage/déshabillage...)

T1 Préparation et installation du matériel...
T2 Aide à la toilette et à l'habillage
T3 Réalisation de soins de confort, hors prescription médicale
T4 Rangement de l'espace et du matériel

Process 4 : Aide à la vie sociale et relationnelle (communication... mobilité)

T1 Aide à l'utilisation de supports variés de communication (journal...)
T2 Aide aux formalités administratives et à la gestion du budget avec le consentement de la personne...
T3 Aide au maintien et au développement du lien social
T4 Aide à l'entretien des animaux de compagnie

A4 : Rendre compte et s'évaluer

T1 Transmission des informations et signalement des changements observés

T2 Auto-évaluation dans le cadre de l'amélioration des interventions (démarche qualité)

T3 Alerte en cas de situations inhabituelles

T4 Prévention des conditions de santé et de sécurité d'intervention, incluant la santé et la sécurité de l'intervenant

A : Activités
T : Tâches à réaliser

L'ÉVALUATION DE LA PERTINENCE DU RÉFÉRENTIEL COMMUN CONSTRUIT PAR LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR

Le fait d'avoir construit de manière transverse le référentiel générique d'activités professionnelles de « l'aide et l'accompagnement aux personnes fragiles » avec tous les acteurs parties prenantes de la certification constitue une première évaluation positive de la démarche.

Afin de s'assurer de l'utilité des référentiels élaborés et de leur compréhension par des utilisateurs potentiels, les membres de la mission ont souhaité compléter cette évaluation auprès de professionnels du secteur (employeurs, salariés) et de différentes structures proposées par des membres du groupe de travail.

Ainsi ont été organisés, dans une période « délicate » (juillet et août), 9 groupes-test auprès de 9 structures (publiques et privées, de services à domicile et/ou en institution et parfois associant plusieurs statuts d'activité) intervenant auprès des trois types de publics estimés fragiles (enfants, personnes âgées et personnes souffrant d'un handicap).

Les groupes-tests ont été conduits dans deux régions : en Ile-de-France et dans la Région Centre en présence systématique des deux rapporteurs du groupe de travail et avec la participation du Conseil régional du Centre, du ministère en charge de l'Agriculture, du ministère en charge de la Santé et du ministère en charge de l'Emploi.

L'ensemble du référentiel a été soumis à l'évaluation de 29 professionnels du secteur à partir d'une grille d'évaluation (Annexe 10.) les interrogeant notamment sur :

- la pertinence du périmètre professionnel des métiers des services aux personnes, quels que soient le lieu et les caractéristiques d'activité ;
- la pertinence des tâches et compétences professionnelles décrites au regard des pratiques de terrain et des politiques de gestion des ressources humaines,
- l'utilité de ce type de référentiel en matière de recrutement et de professionnalisation des actifs en place.

Les professionnels du secteur ont confirmé une très forte attente de simplification et de meilleure lisibilité des certifications existantes et surtout de meilleure articulation entre elles dans le cadre des fonctions de recrutement, de formation et plus largement de gestion des ressources humaines de ce secteur.

Sur neuf (9) structures rencontrées, huit débutent leur recrutement et les mesures de formation par une validation des acquis de l'expérience afin de prendre en considération les caractéristiques

des personnes concernées (une expérience significative pas nécessairement reconnue par un diplôme) afin de construire, le cas échéant, des parcours professionnalisant individualisés.

Ce « coût d'entrée » sur l'emploi vient grever un secteur dont on connaît déjà les difficultés à solvabiliser la demande et à structurer l'offre de services.

Le souci principal des acteurs rencontrés reste celui de qualifier les personnes en place et de les fidéliser dans un double contexte de relative pénurie de main d'œuvre et d'exigence de cursus de formation jugés souvent trop lourds et trop sélectifs, compte tenu du niveau de qualification visé et des faibles contreparties de reconnaissance organisées via les conventions collectives.

Dans ce contexte, la démarche inter-certificateurs, mise en œuvre par la CNCP, a été bien accueillie par toutes les structures comme une démarche nécessaire pour simplifier le paysage des certifications. Le référentiel transverse et commun a été validé comme périmètre professionnel pertinent et d'un niveau d'exigence professionnelle nécessaire.

La lisibilité a été saluée par les employeurs des structures et les responsables des ressources humaines / formation. La plupart ont précisé qu'ils s'en serviraient, soit comme repère pour élever la professionnalisation des salariés (fiches de postes, catalogue de formations, préparation personnelle, etc.), soit pour l'amélioration des prestations auprès des bénéficiaires.

Les différents échanges ont permis d'enrichir le référentiel de compétences (16 compétences complémentaires sur 108). Il est intéressant d'en souligner les commentaires suivants :

- l'importance du « process » d'entretien du cadre de vie a été soulignée comme un des services de base à rendre aux personnes bien que le plus souvent la dimension relationnelle et sociale soit valorisée par les certificateurs,
- l'activité visant à rendre compte et à évaluer sa propre pratique d'une intervention à l'autre a été jugée pertinente dans un contexte où les démarches qualité se développent rapidement et exigent ce type de posture et, ce, d'autant plus qu'une grande partie des professionnels en place ont une expérience significative mais pas nécessairement de diplôme. De ce fait, le regard critique sur sa pratique participe à la posture de VAE, pertinente dans la construction de parcours de professionnalisation ;
- les professionnels interviewés insistent sur l'articulation entre ces référentiels et ceux du périmètre des métiers de services aux personnes de niveau IV dont les contours sont aujourd'hui mal identifiés. Pour autant, les tentatives de passage entre niveau V et niveau III s'avèrent difficiles pour les salariés en place, le niveau IV devant jouer un rôle plus précis dans la filière des certifications du champ de ce secteur.
- l'ajout d'éléments concrets pour la prise en compte du développement durable.

- Enfin, les professionnels insistent sur l'importance de la lisibilité de ces types de référentiel, impliquant donc une évaluation par des salariés et des employeurs de terrain.

Ils évoquent cependant une inquiétude par rapport aux organismes de formation en soulignant que les cursus et contenus de formation, qui seront construits pour répondre à ces exigences professionnelles et au(x) futur(s) référentiel(s) de certification y répondant, ne devront pas être trop lourds et contribuer à exclure de la formation et de la certification une partie des actifs en place (constat qui est déjà porté sur les formations existantes). Ce serait contraire à l'objectif de professionnalisation de ce secteur.

Enfin, des limites découlant de certains cadres d'emploi ont parfois aussi été pointées. En effet, l'activité de gré à gré couvre en général un spectre plus large d'activité que l'exercice professionnel en institution plus spécialisée qui exclut par exemple en matière de garde d'enfants l'entretien du cadre de vie et le ménage.

L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES 19 CERTIFICATIONS EXISTANTES

Le souhait d'une meilleure articulation entre les certifications a conduit les membres du groupe de travail à demander à la CNCP un travail de cartographie permettant d'identifier l'ensemble des certifications de niveau V et de niveau IV, sachant que les analyses présentées ont plutôt porté sur le niveau V conformément à la lettre de Mission.

Un premier travail d'analyse des travaux antérieurs de recherches de passerelles réalisés par la CPC « Travail social et intervention sociale » relevant du ministère en charge des Affaires sociales et « Autres services », relevant du ministère en charge de l'Emploi, a permis de rendre compte des recherches d'articulations entre certifications (pour un secteur donné et par ministère certificateur) et de leurs limites. Les passerelles sont peu nombreuses et peu réciproques entre certificateurs ; elles ne concernent qu'un nombre très limité de certifications et ne conduisent pas à des simplifications au moment de la révision des certifications professionnelles.

Ces analyses ont permis toutefois de construire une typologie des passerelles existantes où prédominent une logique d'allègement de parcours de formation et une absence quasi totale de construction commune de certifications.

Dans un deuxième temps, la mission a vérifié quelles activités/tâches du référentiel commun transverse d'activité et de compétences professionnelles de l'aide et de l'accompagnement aux personnes fragiles étaient pris en compte dans les 19 certifications de niveau V. Si l'on peut conclure que le référentiel commun propose toutes les activités des services aux personnes, force est de constater que les certifications proposent rarement, quant à elles, l'ensemble de ces activités. Ce référentiel présente en cela un cadre suffisamment large pour couvrir toutes les activités et métiers des services aux personnes.

a) Les travaux des CPC sur les passerelles entre certifications

Construite à des moments historiques différents et par des certificateurs répondant aux demandes de reconnaissance émanant de leur champ d'activité largement découpé en secteurs et publics par la politique publique (le secteur de la santé / le secteur de l'action sociale ; les personnes âgées / les publics de la petite enfance, etc.), l'offre de certification de niveau V pour les activités des services aux personnes est aujourd'hui peu maniable pour répondre aux demandes de professionnalisation du secteur.

Constatant la faible lisibilité des différences entre ces 19 certifications de niveau V pour les jeunes et les adultes souhaitant s'orienter vers ce secteur mais aussi leur manque d'articulation pour organiser des parcours de professionnalisation de salariés en activité ou bien de candidats à la validation des acquis de l'expérience (VAE), les CPC « Travail social et intervention sociale » et « Autres services » ont entamé un important travail d'identification des systèmes de reconnaissance mutuelle entre certifications.

Que conclure sur les résultats de ces démarches d'identification de passerelles inter-certifications et sur les méthodes elles-mêmes ?

Cette question de la construction de passerelles entre certifications a été enrichie par différents travaux mis à disposition du groupe de travail et dont il a pris la mesure pour progresser dans sa réflexion.

b) Les travaux de la CPC « Travail social et intervention sociale » (ministère en charge des Affaires sociales) : peu de passerelles entre certifications

Après deux ans de travaux approfondis démarrés en janvier 2007, le rapport³ rendu en juin 2009 sur « L'offre de certification de niveau V visant l'aide et l'accompagnement social des personnes » parvient à plusieurs conclusions après analyse comparée des référentiels de 17 certifications enregistrées au RNCP (ce qui leur confère valeur nationale en terme de niveau de certification) au regard d'une grille de 13 compétences identifiées par le ministère de l'Action sociale :

- seuls 5 diplômes sur 17 relèveraient de métiers identifiés : DE Aide médico-psychologique ; DE Aide-soignant ; DE auxiliaire de vie sociale ; Titre professionnel (TP) Assistant de vie aux familles et Mention complémentaire Aide à domicile,
- entre ces 5 diplômes, la CPC préconise de mettre en place un tronc commun de formation et d'allègements de formation,

³ DGAS/CPC « Travail social », (2009). L'offre de certification de niveau V visant l'aide et l'accompagnement social des personnes, rapport final, synthèse et annexes. CPC Travail social, Rapport, 93 p.

- les travaux pour construire ce socle commun de formations et affiner certaines analyses sont à venir⁴.

Par ailleurs, si les ministères peuvent s'entendre sur un corpus de certification commun, la prise en compte des certifications d'organismes privés reste posée. L'étude de la DGAS l'exprime clairement : « *Afin d'avoir une vision complète du champ, il était utile de faire figurer ces certifications dans l'étude. Toutefois, par définition, il ne peut être question d'aller au-delà du niveau de l'observation en ce qui les concerne* ».

Ainsi par exemple, dans le tableau récapitulatif des compétences visées dans l'étude de la DGAS, la certification du CREFO réunit 12 des 13 compétences définies par le groupe de travail, tout comme le DEAVS et la Mention complémentaire. Pour autant, ses titulaires ne bénéficient d'aucune dispense ou allègement de formation pour l'obtention de l'un ou l'autre de ces diplômes.

De la même façon, de nombreuses dispenses sont accordées aux titulaires des autres certifications du champ par le GRETA Viva 5 pour obtenir le titre AAPAPD alors que ce dernier n'est pris en compte par aucun autre certificateur.

Plus généralement, l'étude des passerelles établies sous forme d'équivalences partielles montre qu'elles concernent exclusivement les certifications publiques, à l'exception notable des titres de la FEPEM.

Pour atteindre l'objectif visant à permettre aux personnes titulaires d'une certification de faire valoir cette dernière dans des contextes différents sans être contraints de refaire intégralement un parcours qualifiant, il sera nécessaire de travailler sur les raisons de ce blocage.

Notre mission a noté deux limites à ces travaux justifiant la mise en œuvre d'une autre démarche d'articulation entre les certifications :

- **Les analyses aboutissent finalement à la constitution d'un bloc de certifications spécialisées (5 certifications) sans articulation ni préconisation d'articulation avec les 14 autres certifications⁵** du champ des « Services aux personnes » relevant du code NSF 33.

Or, ces 5 certifications ne représentent qu'environ 38000 diplômés par an soit 42% des certifications publiques (cf. Annexe 11).

Ne cherche-t-on pas à rendre plus lisible et à articuler l'ensemble des certifications du champ relevant des « Services aux personnes » avec une perspective de décloisonnement sectoriel et de transversalité, comme le précise la lettre de mission du Premier ministre ?

⁴ Ils ont été stoppés dans l'attente des résultats des travaux de la présente mission

⁵ Sauf à renvoyer à des allègements en terme de formation

• **Les articulations entre ces 5 certifications** elles-mêmes **s'expriment essentiellement en termes d'allègements de durée de formation**, calculés par les organismes de formation du travail social comme le rappellent les rédacteurs du rapport (DGS/CPC « Travail et Affaires sociales ») et non à des équivalences partielles et complètes des composantes des différentes certifications, comme l'exigerait la mise en place du droit à la validation des acquis de l'expérience. La logique de formation ne devrait pas interférer avec celle de la certification.

Finalement, ces travaux aboutissent assez peu à des équivalences complètes de parties de certification, voire de certifications entières en dehors de l'articulation exemplaire entre le diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) et la Mention complémentaire Aide à domicile.

c) La CPC « Autres services » (ministère en charge de l'Emploi) : peu de réciprocity entre certificateurs

La CPC « Autres services » s'est aussi intéressée aux « passerelles » entre certifications dans quatre secteurs d'activité :

- les métiers de la médiation où une démarche interministérielle promouvant ces métiers émergents a associé trois ministères : le ministère en charge de l'Emploi, celui de la Jeunesse et des Sports et celui de l'Education nationale ;
- Le métier d'assistant en information et communication impliquant le ministère en charge de l'Emploi et celui de la Jeunesse et des Sports,
- les métiers des services aux personnes où le travail d'articulation s'est réalisé entre les titres du ministère en charge de l'Emploi et l'Institut FEPEM (non pris en compte dans le cadre des travaux de la précédente CPC),
- le secteur de l'aéronautique où les ministères en charge de l'Emploi et de l'Education nationale ont élaboré avec les professionnels un référentiel de certification commun.

Les membres de cette CPC concluent que :

- relativement peu de correspondances sont identifiées entre les certifications existantes,
- lorsqu'elles existent, elles s'expriment peu en termes d'équivalences partielles, et encore moins totales dans une logique de reconnaissance mutuelle entre composantes de certification ;
- les certificateurs ont des positions variées concernant ces passerelles, certains accordant plus d'équivalence que d'autres.

En conclusion, rechercher des passerelles entre certifications *a posteriori*, pour un champ limité de certifications, représente une charge de travail importante (en général 2 ans) et exige une maintenance coûteuse puisque les passerelles sont établies à l'instant T et que la révision des certifications n'est pas coordonnée.

Face à ce constat, il fallait donc trouver une autre méthode transverse de travail et l'expérimenter dans un cadre commun, celui de la mission, avec comme perspective de valoriser les carrières et les parcours en rendant plus attractif ce secteur par l'organisation de passerelles et de systèmes de reconnaissance mutuels entre ces certifications, dans un cadre qui intègre davantage toutes les certifications enregistrées au RNCP, quelles qu'en soient les origines.

Cartographie du référentiel commun et des 19 certifications de niveau V

Le signalement des correspondances entre certifications professionnelles fait partie des missions que le Code de l'éducation attribue à la CNCP (Art. R 335-13 du décret n° 2007-466 du 28 mars 2007). Après avoir pris connaissance des travaux des CPC « Travail social et intervention sociale » et « Autres services », la CNCP s'est donc attachée d'une part, à rendre compte des passerelles entre les 19 certifications de niveau V identifiées et de l'autre, à vérifier la pertinence du périmètre professionnel construit au regard des métiers préparés par ces certifications.

LES PASSERELLES ENTRE LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V COUVRANT LE CHAMP DES SERVICES AUX PERSONNES FRAGILES

Reconnu comme complexe à cerner, le champ des certifications retenu dans le cadre de cette Mission se situe dans le domaine relevant du code NSF 33 «*Services aux personnes* ». Trois sous-domaines de certifications sont identifiables : un domaine général comprenant les services aux personnes (NSF 330) et deux domaines plus spécialisés comprenant d'une part les certifications relevant du «*Travail social* » (NSF 332) et de l'autre, celles relevant de la «*Santé* » (NSF 331). Les ministères en charge de l'Action sociale et de la Santé sont en effet les premiers ministères à avoir construit des certifications de niveau V dans ce secteur dès 1947 pour le DE Auxiliaire de puériculture et 1956 pour le diplôme d'Aide-soignant .

Vingt (26) certifications représentant au total plus de 100.000 diplômés en 2008 sont principalement proposées par des certificateurs publics (17 certifications pour 99.225 diplômés) et, dans une moindre mesure, par des certificateurs privés (9 certifications pour 3.312 diplômés). La

majorité des certifications professionnelles existantes sont de niveau V (19) face à 7 certifications de niveau IV.

2008 Code NSF N°	Certificateurs publics (enregistrement de droit)						Certificateurs privés (enregistrement sur demande)						Totaux	
	Niveau V		Niveau IV		Sous-total		Niveau V		Niveau IV		Sous-total			
	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.	Certif.	Dipl.
330	6	43819	3	5740	9	49559	6	3165	1	37	7	3202	16	52761
332	4	25946	2	3078	6	26153	1	90	1	20	2	110	8	26263
331	2	21586	0	0	2	23513	0	0	0	0	0	0	2	23513
Totaux	12	91351	5	8746	17	100097	7	3255	2	57	9	3312	26	102537

NSF 330 Spécialités plurivalentes des services aux personnes

NSF 332 Travail social

NSF 331 Santé

Répartition des diplômés (2008) des certifications de niveau V et IV par type de certificateurs et niveau

Niveaux de certification	Type de certificateurs				Totaux	
	Enregist. de droit	Certif.	Enregist. sur demande	Certif.	Dipl.	Certifs.
V	91351	12	3255	7	94606	19
IV	8746	5	57	2	8803	7
Total	100097	17	3312	9	103409	26

La composition des certificateurs de ce champ, 10 au total pour les certifications de niveau V, soit 5 certificateurs publics et 5 certificateurs privés, impose donc un travail d'examen exhaustif des passerelles entre toutes les certifications de niveau V, ce qui n'a pas été réalisé dans le cadre des travaux antérieurs des CPC citées.

La mission a construit une typologie des passerelles entre certifications d'où il ressort quatre grandes logiques (Annexe 12).

- « **La logique d'allègement de parcours de formation** ». Il s'agit principalement de la logique adoptée par le ministère en charge de l'Action sociale et le ministère en charge de l'Education nationale (Mention complémentaire Aide à domicile) qui proposent quelques équivalences composantes de certification mais imposent en général une durée de formation (sous forme d'allègement des parcours de formation).

- **« La logique d'équivalences partielles »**. Les titres professionnels du ministère de l'Emploi, le CAP Petite enfance du ministère de l'Education nationale et les certifications privées du Greta Viva 5 (AAPAD) ainsi que la certification de surveillant/visiteur de nuit du CNEAP proposent des équivalences partielles avec les autres certifications du secteur. Il faut noter le travail systématique d'articulation entre la certification du CNEAP et l'ensemble des certifications du secteur. Pour autant, l'analyse du référentiel d'activité professionnelle du surveillant/visiteur de nuit représente plutôt une spécialisation professionnelle car il ne couvre qu'un tiers des tâches et activités professionnelles du référentiel « d'aide et d'accompagnement aux personnes fragiles ».

- **« La logique d'équivalence complète »**. Il faut noter l'équivalence entre la Mention complémentaire Aide à domicile et le DE Auxiliaire de vie sociale issue du partenariat entre certificateurs, seule équivalence complète entre certifications dans ce secteur.

- **« Pas de logique d'articulation entre certifications »**. Dans ce cas, les certificateurs ne raisonnent pas au niveau du champ professionnel des certifications des services aux personnes.

La prise en compte de ces quatre logiques de passerelles est nécessaire pour travailler dans un second temps sur le choix des articulations entre certifications de niveau V, dans une logique de réciprocité plus grande entre certificateurs. Il apparaît également essentiel d'intégrer une logique de validation des acquis de l'expérience dans l'accès à l'ensemble des composantes de ces certifications, compte tenu des caractéristiques des actifs en place.

LA COUVERTURE ENTRE LE RÉFÉRENTIEL CONSTRUIT ET LES MÉTIERS VISÉS PAR LES 19 CERTIFICATIONS DE NIVEAU V

Sur le plan méthodologique, la recherche de passerelles ou bien de recouvrements entre des certifications et un référentiel professionnel commun implique aujourd'hui de prendre en considération l'ensemble des descripteurs de chaque certification. Or, l'exercice montre que les méthodes de construction de certification utilisées par les certificateurs ne sont pas comparables terme à terme pour au moins deux raisons :

- la variété des descripteurs et de ce qu'ils recouvrent : certains certificateurs parlent de « fonctions », d'autres de « domaines de compétences », « d'unités de certification », de « certificats de compétences », etc. La maille de description est aussi différente, y compris en matière de validation des acquis de l'expérience (entre validations partielles ou bien obligation de validation totale des composantes d'une certification) ;
- les différences de nature et de poids des descripteurs dans les composantes de la certification : les activités professionnelles, les compétences, les tâches, les unités de certifications, etc. interviennent à des niveaux différents et n'ont pas la même valeur dans l'accès à la certification.

En l'absence d'une norme commune de description de la certification, l'exercice exige d'aller au plus fin en prenant en compte pour les certifications « sur demande » :

- la Fiche 4 du dossier RNCP « Description du métier »
- la Fiche 6 « Référentiel de compétences et d'activité »
- la Fiche 13 « Résumé descriptif de la certification »,
- les annexes du dossier d'enregistrement où figurent souvent des référentiels d'activités professionnelles et des référentiels de formation, parfois éclairants sur les composantes de la certification.

S'agissant des certifications « de droit », ce travail s'est appuyé sur les référentiels complets de certification et parfois de formation.

Ce travail qualitatif doit donc être considéré comme une approximation des passerelles existantes et du degré de recouvrement du référentiel professionnel de l'aide et de l'accompagnement aux personnes fragiles, et non comme un travail de stricte correspondance. Il n'en reste pas moins nécessaire pour amener les certificateurs à simplifier les liens entre certifications.

A) Les métiers auxquels se réfèrent les 19 certifications de niveau V du secteur des services aux personnes (dont personnes fragiles)

Sur le plan professionnel, les métiers couverts par l'ensemble des 19 certifications relèvent principalement de deux codes ROME (Répertoire officiel des métiers et des emplois) identifiés dans la base de données CNCP par fréquences de citation en première position comme référence de métier et par co-occurrences :

- le code ROME 111 112 : Intervenant/Intervenante à domicile,
- le code ROME 111 113 : Intervenant/intervenante auprès d'enfants.

Le tableau suivant montre que le métier « d'intervenant/intervenante à domicile » est cité seul en première référence des certifications de niveau V 5 fois. Il est assez systématiquement associé au métier « d'intervenant/intervenantes auprès d'enfants » 10 fois, en première et en seconde référence.

Les certifications de niveau V se réfèrent à 8 autres références de métiers apparaissant de manière moins fréquente et cités en première référence 2 fois et moins.

	Cités en première référence de métier				Cités en premier	
	112	113	Totaux		2 fois	1 fois
112 - Intervenant/Intervenante à domicile	5	10	15	11122 : Agent de service de collectivité	X	
113 - Intervenant/intervenante auprès d'enfants	10	3	13	24111 : Aide soignant/aide soignante	X	
28 -	15	13		23112 : Intervenant(e) d'action sociale		X
				23131 : Animateur(rice) généraliste de loisirs		x
				23111 : Informateur (trice) social(e).		x
				11133 : Esthéticien(nne)cosméticien(nne)		x
				11211 : Nettoyeur (euse) de locaux et de surfaces		x
				23151 : Educateur /intervenant éducatif		x
					2	6

B) Le recouvrement entre les 28 tâches/activités du référentiel transverse et les composantes des 19 certifications de niveau V

L'analyse montre que le périmètre du référentiel professionnel commun de l'aide et de l'accompagnement aux personnes fragiles construit au cours de cette Mission, couvre de manière plus exhaustive et large l'ensemble des métiers du secteur des services aux personnes que ne le font chaque certification de niveau V. Ce premier constat positif permet de conclure que les certificateurs trouveront dans l'actualisation de leur référentiel de certification les bases concrètes pour préciser leur positionnement au sein des métiers couverts et, le cas échéant, construire les articulations pertinentes avec les autres certifications du champ (Annexes 13 et 14).

Il est intéressant de noter que parmi les 28 tâches/activités caractérisant le périmètre commun, 9 activités, relevant le plus souvent des interventions dans le cadre du gré à gré et à domicile, sont peu couvertes par les certifications analysées :

• Les sept (7) tâches suivantes du référentiel commun ne sont pas prises en compte par plus de la moitié des certifications en place :

- Soutien à la prise de médicament (P2T6),
- Inventaire des ressources existantes (P2T2),
- Réalisation de soins de confort, hors prescription médicale (P3T3),
- Accompagnement ou réalisations de petites courses de ravitaillement (P2T3),
- Auto-évaluation dans le cadre de l'amélioration des interventions (A4T2),
- Etablissement du premier contact avec la personne et/ou l'entourage (A2T2),
- Aide aux formalités administratives et à la gestion du budget (P2T2) ;

• 2 tâches sur 28 sont très peu prises en compte par les certifications en place (moins de 4 certifications sur 19) :

- Réalisation de petites interventions d'entretien du cadre de vie (P1T4)⁶,
- Aide à l'entretien des animaux de compagnie (P4T4).

IL est à souligner que ces dernières tâches se retrouvent dans les activités développées par les Plans des services à la personne (Plan « Borloo » et Plan 2 lancé (s) à l'initiative du ministre en charge de l'Emploi et de la Formation professionnelle) alors qu'elles sont absentes dans la plupart des certifications. Constat d'autant plus préoccupant que les structures participant aux groupes tests ont confirmé leur importance dans le cadre des interventions à domicile, la finalité de plusieurs institutions étant de faciliter le retour et le maintien à domicile des personnes fragiles.

⁶ Une tendance poussée à la réglementation de ces activités sous la forme d'habilitations pourrait s'avérer contre productive pour l'accès à la diplomation par la VAE d'un grand nombre de salariés attirés par ce secteur d'activité.

En conclusion, les travaux sur les passerelles et sur le recouvrement entre les 19 certifications de niveau V et le référentiel de métier construit constituent la base concrète d'une simplification des certifications existantes, sans omettre de prendre en considération leurs articulations avec les 7 certifications de niveau IV.

C) L'articulation des travaux de cartographie et d'analyse de passerelles avec le niveau IV

Les membres du groupe de travail ont préconisé d'intégrer systématiquement à ces travaux, quel que soit le secteur d'activité identifié par ailleurs, les niveaux de qualification immédiatement supérieurs, en particulier le niveau IV pour ce qui concerne les travaux de la mission ; proposition qui découle aussi des résultats des tests du référentiel transverse auprès de professionnels et structures du secteur.

Leur développement depuis les années 1980 est resté limité, nous l'avons vu, alors que les certifications de niveau V quintuplaient.

Ces 7 certifications de niveau IV représentent également peu de diplômés, 8746 par des certificateurs publics (détenant 5 certifications sur 7) et 57 diplômés par des certificateurs privés (détenant 2 certifications).

Se pose aussi une double question à traiter dans des travaux ultérieurs, récurrente pour les certificateurs, les diplômés et les employeurs :

- Quel est le rôle de sortie diplômante et d'insertion dans l'emploi de ces diplômés de niveau IV, incluant leur part de reconnaissance dans les conventions collectives ?
- Quel rôle concret ont-ils dans l'accès au niveau III dans le cadre d'une carrière professionnelle intra-sectorielle ?

Par ailleurs, l'évaluation du dispositif de VAE mis en place par la CNPE de la branche professionnelle sanitaire, social et médico-social à but non lucratif, montre que les diplômés de niveau V ayant une expérience moyenne de 10 ans réussissent aussi bien l'accès au DE d'éducateur spécialisé (DEES) que les diplômés de niveau IV disposant d'un DE de moniteur éducateur. Entre 2005 et 2006, 59 % des candidats ayant totalement validé le DEES sont des moniteurs éducateurs (niveau IV) et 58 % des candidats, des aides médico-psychologiques.

Dans un contexte où des diplômés de niveau V s'appuient sur ce socle pour la préparation aux concours de niveau III et de promotion du baccalauréat professionnel, cette double question mérite d'être traitée si l'on s'attache à mieux structurer les mobilités professionnelles via les certifications en place.

Dans son courrier du 24 septembre 2009 (Annexe 15) et suite aux travaux de la mission, l'UNSA insiste sur l'importance de distinguer les niveaux de qualification V et les niveaux de qualification IV jusque dans les composantes de certifications et d'articuler ces deux niveaux pour que les *« personnes puissent se projeter dans un déroulement de carrière et rendre ainsi la profession plus attractive »*. Il serait également souhaitable de prolonger ce travail de recouvrement avec les 7 certifications de niveau IV pour vérifier ces niveaux et leurs interactions.

Jean-Noël Lesellier, dans son courriel au Président de la CNCP et aux membres du groupe de travail, intervient dans le même sens en soulignant que pour des questions de coûts *« certains de ces emplois et qualifications qui relèveraient d'un niveau IV et III sont actuellement classés en niveau V »*.

Ce constat plaide pour l'extension de ce travail de cartographie et de recouvrement aux 7 certifications de niveau IV, voire aux certifications de niveau III, afin de mieux penser la filière professionnelle des certifications des services aux personnes et leurs articulations : *« Le secteur a besoin d'une filière qui inclut et reconnaisse tous les niveaux de compétences et les valorise, notamment au niveau IV, échelon intermédiaire entre le niveau V et le niveau III, considéré comme le premier niveau d'expertise ou d'encadrement »*.

Jean-Noël Lesellier exprime aussi la crainte que le référentiel construit, de niveau V, ne fasse aussi appel à des qualifications de niveau IV (notamment en matière d'analyse des situations d'intervention). Seule la construction future d'un niveau IV serait de nature à lever cette interrogation.

Au total, le référentiel construit a posé les bases d'un processus de mobilité professionnelle à développer qui doit être visible dès le niveau V, compte tenu de la fragilité des publics en question, des caractéristiques de l'intervention quelque soit les lieux d'exercice et des nécessités fréquentes d'ajustement des services aux aléas rencontrés par les professionnels en exercice. Un travail vertical de recouvrement permettra justement *« d'étirer »* ce référentiel commun transverse aux 19 certifications de niveau V vers les niveaux IV et III pour penser les mobilités professionnelles et mieux les situer.

Conclusions et recommandations du Président de la CNCP

PRECONISATIONS 1 : poursuivre les travaux en vue d'une simplification des certifications de niveau V et IV du secteur des services aux personnes

Les certificateurs, membres des CPC, partenaires sociaux et représentants du secteur composant le groupe de travail de cette mission ont confirmé, d'une part, l'efficacité et la pertinence de la démarche proposée pour construire dans un temps limité le référentiel d'activités et le référentiel de compétences professionnels des métiers de service aux personnes et, d'autre part, leur volonté de poursuivre ce travail vers la simplification de l'offre de certification qui aurait pour intérêt de développer dans un exercice collectif les outils complémentaires de la méthodologie utilisée.

Dans un premier temps, il serait donc nécessaire de prolonger le travail engagé en priorité sur le volet concernant la construction du référentiel de certification pour le profil de l'accompagnateur de personnes fragiles, pour aller jusqu'au bout d'une logique de fluidité des parcours des intervenants.

Ce travail devrait être aussi complété par l'élaboration des référentiels de niveau IV (activités, compétences, certification) en lien avec le niveau V dans la perspective de parcours potentiels de mobilité verticale, donc de progression en terme de qualification. Ceci nous permettrait de répondre à la double préoccupation exprimée par deux membres du groupe de travail (frontière niveau V et niveau IV et positionnement professionnel du niveau IV, cf. supra).

Portée par un nouveau message politique de simplification et s'appuyant sur des objectifs formalisés et programmés, cette deuxième série de travaux favoriserait la création d'une future dynamique de simplification de l'offre de certification. Pour s'y engager, deux hypothèses sont envisagées selon des modalités d'action et d'impact différents sur les certificateurs, sachant qu'en matière de simplification, il sera nécessaire de « faire bouger des lignes ».

PRECONISATIONS 1 : POURSUIVRE LES TRAVAUX EN VUE D'UNE SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V ET IV DU SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES

La majorité des membres du groupe de travail ayant exprimé le souhait de poursuivre l'exercice sur la base d'une méthodologie partagée, ceci pourrait aboutir à des résultats concrets dans les domaines suivants :

- élaboration d'un référentiel commun de certification de niveau V
- élaboration d'un référentiel de niveau IV, articulé au niveau V élaboré

La construction de ce référentiel de certification est de nature à poursuivre l'expérimentation et l'appropriation d'une culture partagée sur le plan méthodologique. Ces travaux laisseraient bien entendu à chaque certificateur la liberté de choix des résultats d'apprentissage qu'il souhaite attester dans une optique d'employabilité et de mobilité accrues.

✓ Hypothèse 1 : Libre choix des acteurs pour s'engager dans cette voie mais risque que l'adhésion soit peu partagée (retour des logiques de certification usuelles)

✓ Hypothèse 2 : Validation de la démarche expérimentale testée dans le cadre de cette mission et adoption par les organismes qui le souhaitent des résultats pour la simplification des certifications

PRECONISATIONS 2 : EXPRIMER UNE VOLONTÉ POLITIQUE FORTE POUR UNE DÉMARCHE DE VÉRITABLE RÉGULATION

Des mécanismes permettant de mettre en œuvre des passerelles entre certifications et la mise en commun d'éléments de formations existent déjà. De plus, des dispenses de formation sont établies entre certificateurs dans le domaine des services à la personne. L'expérience d'une co - délivrance est partagée par le ministère chargé de l'Action sociale et par celui de l'Education nationale, celle de la construction commune de certification par les ministères chargés de l'Emploi et de l'Education nationale, comme en atteste le domaine de l'aéronautique.

Au vu de ce constat, il ne semble pas utile de créer de nouveaux dispositifs de coopération. Toutefois, force est de constater que l'impact des dispositions existantes est resté particulièrement modeste en matière de structuration de l'offre de certification et de la construction de passerelles entre certifications. L'amélioration de mécanismes de concertation et la création de nouveaux instruments adaptés à la communication entre certificateurs et financeurs de l'offre de formation ne sauraient non plus suffire à la mise en place d'une régulation efficace des certifications, sans doute parce que les logiques qui sous-tendent de nombreux travaux sur la construction de certification en ferment la perspective.

Dans la perspective d'une simplification de l'offre de certification, les créations des certifications et leur renouvellement devraient donc, à l'avenir, faire l'objet d'une programmation concertée. Depuis 1972, le Code de l'Education en prévoit certaines modalités jamais mises en œuvre.

En effet, les dispositions de l'article R.335- 6 stipulent « que lorsque plusieurs commissions professionnelles consultatives concernées par la même branche d'activité ont été constituées aux différents ministères concernés, leur regroupement périodique doit être prévu au sein d'une formation commune, composée de représentants de chaque commission consultative professionnelle ».

A cet effet, un secrétariat commun est prévu mais il n'a jamais été créé.

La mise en œuvre de ces dispositions ne nécessiterait qu'une circulaire d'organisation des services créant le secrétariat commun de coordination interministériel / CPC prévu à l'article D 335-36 du Code de l'éducation. Ce secrétariat animerait la formation commune aux CPC qui « doit être réunie au moins une fois par an ». Elle permettrait ainsi d'envisager leur régulation de manière effective, en examinant le cas échéant les modalités de la simplification des certifications.

Dans une première hypothèse (H1), une circulaire d'organisation des services désignerait un certificateur pour animer ce secrétariat commun pour une durée limitée. A cette échéance un autre certificateur en prendrait la suite.

Dans une seconde hypothèse (H2), qui fait écho aux propositions des Rapports Besson et Merle relatifs à la VAE et au rôle de plus grande régulation que les partenaires sociaux voudraient voir jouer à la CNCP (cf. Accord national interprofessionnel –ANI- signé en janvier 2009), une circulaire d'organisation des services désignerait cette commission nationale, interministérielle, pour animer ce secrétariat commun.

Dans ce cas, un état des travaux pourrait être présenté annuellement lors d'une réunion plénière de la CNCP. L'avancement des travaux serait rendu public dans le cadre du rapport annuel du président de cette commission au Premier ministre, ou rendu public sur son site grand public.

Progresser dans cette voie nous amènerait évidemment à prendre en compte l'achèvement récent des travaux qui ont conduit à la révision de certifications de la part de CPC et de certains certificateurs privés. On comprendrait aisément qu'ils ne souhaitent pas remettre immédiatement l'ouvrage sur le métier. Il conviendrait donc de traiter distinctement, d'un côté, le stock des certifications en cours en privilégiant ici les logiques de passerelles et, d'un autre, le flux à venir d'actualisation, voire de création de certifications, privilégiant là des démarches communes.

Préconisations 2 : Exprimer une volonté politique forte pour une démarche de véritable régulation

Créer un secrétariat de coordination interministériel en vue de simplifier l'offre de certification, complémentairement au fonctionnement sectoriel et vertical des travaux actuels (possible à droit constant, cf. dispositions actuelles du code de l'éducation : D-335-36 et 1^{er} et 2^{ème} du D. 335-35).

L'enjeu consiste à favoriser une coordination des travaux des CPC et la mise en œuvre de travaux « inter CPC ».

✓ *Hypothèse 1 : Confier à l'un des certificateurs l'animation de ce secrétariat.*

✓ *Hypothèse 2 : Confier à la CNCP l'animation de ce secrétariat.*

Quoi qu'il en soit, tant que le travail de simplification ne sera pas consolidé conformément aux objectifs politiques définis, la création de nouvelles certifications de niveau V, ne semblera pas souhaitable et devrait être suspendue.

La CNCP jouerait ce rôle de régulation dans la même perspective s'agissant des certifications sur demande (dans le cadre des nouvelles missions que lui confierait la loi relative à l'orientation et à la formation tout au long de la vie).

PRECONISATIONS 3 : CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE DES PASSERELLES « VERTICALES » ENTRE CERTIFICATION DE NIVEAU V ET DE NIVEAU IV DES SERVICES AUX PERSONNES

L'établissement d'une cartographie entre les différentes certifications a montré l'absence d'homogénéité des constructions, l'absence d'une terminologie commune et surtout, la plupart du temps, l'absence d'une volonté partagée entre certificateurs.

Sans imposer un langage unique aux certificateurs l'adoption, lorsque cela s'avère nécessaire (foisonnement d'une offre de certifications qui s'enchevêtrent), d'une « langue véhiculaire » pour la construction des référentiels (ie. outils communs : concepts et démarche partagés), permettant une compréhension mutuelle, serait un élément facilitateur pour la mise en œuvre de certifications communes ou de passerelles entre les modules communs.

Une volonté politique forte peut amener les certificateurs publics à approfondir les travaux qu'ils ont menés entre eux dans un double objectif :

- privilégier les résultats d'apprentissage pour mieux reconnaître les éléments formatifs indispensables pour l'acquisition d'une ou plusieurs certifications, en substituant à une logique de concurrence une logique de confiance. Celle-ci sera d'autant plus facile à établir si les certificateurs ont la possibilité de mettre sous les mêmes termes la même signification : pour l'instant, la confusion entre le sens de termes comme « tâche », « compétences » conduit à la plus grande difficulté pour la construction de passerelles ;
- limiter les délais d'attente des personnes souhaitant être formées par des accords locaux entre certificateurs.

Enfin, dans le cadre de la construction de passerelles, l'absence de niveaux des CQP ne doit plus être un frein au dialogue.

Des reconnaissances exemplaires entre CQP et titres professionnels du ministère chargé de l'Emploi, établies à la suite d'un EDDF (convention développement de la formation signée par le ministère de l'Emploi) dans le secteur de la propreté, montrent qu'un dialogue établi sur des objectifs d'accès et d'évolution des personnes sur le marché de l'emploi peut aboutir à des résultats concrets et satisfaisants.

PRÉCONISATIONS N° 3 : CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE DES PASSERELLES « VERTICALES » ENTRE CERTIFICATIONS DE NIVEAU V ET DE NIVEAU IV DES SERVICES AUX PERSONNES

L'attractivité du secteur et la professionnalisation des actifs en place dépendent notamment de l'organisation d'une mobilité verticale entre certifications, entre niveau V et niveau IV.

Les travaux ultérieurs devraient donc articuler les opérations de simplification des certifications de niveau V avec celles de niveau IV, ce qui pourrait conduire à :

- l'identification de passerelles (concours, équivalences, passerelles via les conventions collectives, etc.) entre les niveaux de certification ;

- l'approfondissement des méthodes d'articulation des niveaux de certification dans le cadre de l'actualisation et de la création de certification.

PRÉCONISATIONS 4 : CONDUIRE UNE EXPÉRIMENTATION RÉGIONALE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

La Région Centre, qui a largement facilité le test du référentiel, a manifesté son intérêt pour la poursuite des travaux communs et l'expérimentation des résultats atteints.

Cette expérimentation se focaliserait sur l'adaptation d'une offre de formation au plus près des besoins des personnes en couvrant, notamment, la problématique des zones rurales.

Elle s'appuierait en particulier sur les travaux déjà menés par la Région, en collaboration avec le service public de l'Emploi, dans le cadre du développement de la VAE, pour un public de bas niveaux de qualification : travaux qui ont donné lieu à une analyse fine de l'offre de formation, en particulier de ses carences pour les validations partielles, et débouché sur un consensus régional pour faire évoluer cette offre de sorte qu'elle puisse s'adapter à des parcours variés.

De surcroît, le « Plan expérimental des métiers au service des personnes handicapées et âgées dépendantes », mené dans la même Région⁷, est de nature à créer des conditions favorables de coopération entre certificateurs. Des réflexions menées par 6 équipes de 6 établissements de l'agglomération d'Orléans, ont débouché en effet sur des propositions concrètes de collaboration avec un objectif commun : mieux accompagner et orienter les personnes qui souhaitent, le plus souvent avec de fortes motivations, s'orienter vers les métiers de l'aide aux personnes.

L'utilisation des référentiels communs, comme support méthodologique pour l'articulation de l'offre de formation, serait ainsi à même de tester la pertinence des résultats du travail collectif mené dans le cadre de cette mission.

Il serait aussi souhaitable d'inviter une autre Région, dans laquelle des travaux ont été menés en partenariat avec l'Etat et les partenaires sociaux, à s'engager dans une expérimentation semblable.

PRECONISATIONS N° 4 : CONDUIRE UNE EXPÉRIMENTATION RÉGIONALE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SIMPLIFICATION DES CERTIFICATIONS DE NIVEAU V DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

⁷ Convention Secrétariat d'Etat à la solidarité/Région Centre/CNSA du 1^{er} septembre 2008 au 31 décembre 2009

La problématique régionale a été très présente dans les travaux de la Mission. Elle a mis l'accent sur la qualité de l'information et de l'orientation des jeunes et des adultes vers les certifications et les formations du secteur des services aux personnes. Dans une perspective opérationnelle, une ou deux régions (la région Centre s'est portée volontaire) pourraient expérimenter au niveau de la planification du schéma des formations sanitaires, sociales et médico-sociales, le format simplifié des certifications de niveau V obtenu dans les travaux ultérieurs et en mesurer l'impact .

Cette préconisation peut conduire à expérimenter la construction:

- *de parcours innovants de professionnalisation et/ou de VAE pour les actifs en place,*
- *d'outils d'information et d'orientation pour rendre ces métiers plus attractifs.*

ANNEXES

ANNEXE 1 Lettre de mission

Le Premier Ministre

003869

Paris, le 14 AVR. 2009

54453/6A

Commission Nationale de la
Certification Professionnelle

17 AVR. 2009

Monsieur le Président,

La professionnalisation est une condition essentielle de l'attractivité, du développement et de la qualité des services à la personne. Elle revêt une importance toute particulière pour les services d'aide réalisés au domicile des personnes fragiles – personnes âgées dépendantes, personnes handicapées, petite enfance.

Depuis 2002, le déploiement de la validation des acquis de l'expérience a permis de réels progrès dans la rénovation et l'articulation des diplômes grâce à la mise en place de référentiels de compétences et au développement de passerelles entre certifications.

Toutefois, l'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles demeure trop morcelée, ce qui en compromet la lisibilité, en particulier au niveau V. La nécessité d'une meilleure articulation des diplômes, titres et certificats existants est reconnue par plusieurs rapports récents sur les services à la personne, celui d'Yves VEROLLET au nom du Conseil économique, social et environnemental et celui de Michèle DEBONNEUIL missionnée par Christine LAGARDE, ainsi que par le rapport de la Commission pour la libération de la croissance française et celui d'Eric BESSON sur l'évaluation de la validation des acquis de l'expérience. Le ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville a inscrit cette problématique dans les priorités de ses orientations nationales pour les formations sociales 2007-2009 et il développe depuis 2007, en concertation avec les régions et les branches, des plans régionaux des métiers au service des publics fragiles. Laurent WAUQUIEZ, Secrétaire d'Etat chargé de l'emploi, a également repris dans le plan 2 des services à la personne qu'il a présenté le 24 mars dernier la proposition d'une simplification.

Je vous confie la mission de me proposer, en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés, à savoir les certificateurs publics et privés concernés, les régions et les partenaires sociaux – à la fois ceux représentatifs sur le plan interprofessionnel et ceux spécifiques aux branches du secteur sanitaire, social et médico-social –, une démarche opérationnelle de simplification de l'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles, comportant des recommandations destinées aux différents certificateurs.

Monsieur George ASSERAF
Président de la Commission nationale
de la certification professionnelle
1 Avenue du Stade de France
93210 SAINT-DENIS LA PLAINE

Vous veillerez en particulier à prendre en considération les préoccupations suivantes :

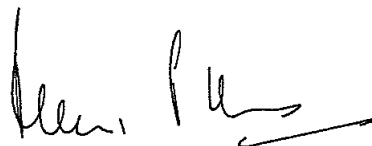
- *le maintien de la transversalité de certifications qui concourent à l'accompagnement des personnes fragiles quel que soit le lieu d'exercice : domicile dans le cadre des services à la personne, établissement sanitaire, médico-social ou social, monde du travail, etc... ;*
- *l'intérêt de développer, grâce à l'articulation des certifications, des logiques de filières professionnelles dans chacune des branches, afin de faciliter les mobilités et promotions professionnelles ;*
- *l'impact sur la planification des formations sociales et sanitaires confiée aux conseils régionaux et sur l'évolution de l'offre de formation conduisant aux certifications.*

Cette mission de concertation et de préconisation, centrée sur l'amélioration de la pertinence des certifications, sera l'occasion, pour la Commission nationale de la certification professionnelle, d'expérimenter la définition de référentiels d'activité et de compétences, au plan interministériel, dans un secteur où le statut des personnes, comme celui des structures et entreprises, présente une grande variété.

Vous disposerez du concours de l'ensemble des certificateurs publics concernés et des établissements et agences placées sous leur responsabilité, en particulier l'Agence nationale des Services à la Personne.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir me remettre vos conclusions d'ici la fin du mois de septembre 2009.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.



François FILLON

Copie :

- *Madame la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi*
- *Monsieur le secrétaire d'Etat chargé de l'emploi*
- *Monsieur le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville*
- *Madame la secrétaire d'Etat chargée de la solidarité*
- *Madame la secrétaire d'Etat chargée de la famille*
- *Monsieur le ministre de l'agriculture et de la pêche*
- *Monsieur le ministre de l'éducation nationale*
- *Madame la ministre de la santé et des sports*

ANNEXE 2 Groupe de travail de la Mission

S'agissant d'une mission « *de concertation et de préconisation* » concernant le domaine particulier de la création et de l'adaptation des certifications de niveau V du secteur des services aux personnes fragiles, je me suis entouré d'un groupe de travail constitué d'une quarantaine de personnes, une grande partie étant membre des 6 Commissions professionnelles consultatives (CPC) associées aux questions de certification et des Commissions paritaires nationales de l'emploi (CPNE) du secteur, tous les Présidents ont été sollicités. 7 catégories d'acteurs ont participé à ces travaux :

- l'Agence nationale des services à la personne (ANSP),
- les 6 certificateurs publics représentés respectivement par les ministères en charge de l'Action sociale, l'Education nationale, l'Emploi, la Santé, l'Agriculture et la Jeunesse et les sports (dans le cadre des 26 certifications de niveau V et de niveau IV recensées),
- les 6 certificateurs privés, principalement des organismes de formation et l'institut FEPEM lié à la Branche professionnelle du particulier employeur : l'Ecole Jeanne Blum, le CNEAP (Conseil national de l'enseignement agricole privé), le CREFO (Organisme de formation du Nord-pas-de-Calais, le CODES (Comité départemental d'éducation pour la santé des Yvelines) et le Greta Viva 5 (groupement d'établissements d'enseignement et de formation pour adultes de l'Education nationale),
- un représentant des régions, via le Conseil régional du Centre (présidence de l'Assemblée des régions de France) et en particulier le service responsable de la planification du schéma des formations sanitaires et sociales, afin d'intégrer dans les travaux une des préoccupations de la mission (facilitation de l'orientation des jeunes et des adultes et meilleur pilotage de l'offre régionale de formation professionnelle dans le secteur des services aux personnes fragiles),
- les représentants paritaires d'employeurs et de salariés au niveau des fédérations nationales et interprofessionnelles,
- les branches professionnelles et représentants des fédérations et associations du secteur : MFR (Maisons familiales rurales), UNA (Union des associations d'aide, de soins et de services à domicile), la Fédération Adessa (représentant d'employeurs du secteur), Synerpa (Fédération de maisons de retraites privés et des établissements pour personnes âgées),
- l'Institut national de la recherche en sécurité (INRS) afin d'intégrer la prévention des risques professionnels et environnementaux au sein du référentiel d'activité et de compétences de l'aide et l'accompagnement des personnes fragiles.

ANNEXE 3 Membres de la Mission Fillon

Nota Bene : Les Présidents des CPC et des CPNE relevant du secteur ont tous été conviés.

Certificateurs publics (Ministères) :

Ministère en charge de l'agriculture :
Jacques Andrieu, Maryvonne Isaac de Lemos,
Agnès Dross

Ministère en charge de l'éducation nationale :
Brigitte Trocmé, Maryannick Malicot,
Sylvie Macquin

Ministère en charge de l'emploi :
Jacqueline Mahieux
et AFPA (ingénierie) : Nadine Pelvillain

Ministère en charge de la santé :
Chantal Cateau, Carmen Fuentes

Ministère en charge de la jeunesse et des sports :
Joëlle Gellert

Ministère en charge de l'action sociale :
Isabelle Kittel, Didier Léonard

Partenaires sociaux nationaux, professionnels et inter-professionnels

CGT, Paul Desaignes et Sylviane Spique
CFDT, Catherine Ducarne, Nicole Peruez
CGC, Jean-Pierre Leroy
CFTC, Filipa Patriarca-Pereira, Alain Lauden, Gérard Sauty
MEDEF, Anne -Florence Fages
FO, Youssef Tayeb
FNAS-FO, Michel Capelletti et Josette Ragot
AGEFOS-PME, Francis Petel
l'Education nationale), Christine Savantre et Martine Vignau

Réprésentant des régions :

Conseil régional du Centre :
Nora Perrin , Alain Robin

Agence nationale des services à la personne :

ANSP : Monique Bosquain,

Certificateurs privés (Organismes de formation) :

GRETA Viva 5, Dominique Chicot et Madeleine Joubert
CODES (Comité département d'éducation pour la santé des Yvelines),
Ecole Jeanne Blum,
Institut FEPEM (Institut de formation de la fédération du particulier employeur), Frédéric Haeuw et Marie-Béatrice Levaux
CNEAP (Conseil national de l'enseignement agricole privé),
Corinne Hugon,
CREFO (Organisme de formation du Nord-pas-de-Calais), P. Peyrot,

Fédérations et représentants professionnels :

MFR (Maisons familiales rurales), Marie-Thérèse Pige
UNA (Union des associations d'aide, de soins et de services à domicile), Hélène Godin et Anna Altéa
Fédération ADESSA, Alain Mandelman
ANPAA (Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie des Landes), Christian Beautier
Synerpa (Fédération de maisons de retraite privées et des établissements pour personnes âgées), Jacques Anfray

Organismes d'études et de recherche, experts :

Jean-Noël Le Sellier, personnalité qualifiée
INRS, Laurent Théveny
Céreq, Chantal Labruyère

CNCP :

George Asseraf, Président et rapporteur de la Mission
Brigitte Bouquet, Rapporteur des travaux de la Mission
Renaud Eppstein, Rapporteur général adjoint
Pascale Bouclier
Brigitte Dumas

Pascale de Rozario, Sociologue des professions (Umr Cnrs LISE-Cnam), Rapporteur des travaux de la Mission

ANNEXE 4 Programme de travail et productions de la mission

Référentiel professionnel inter-certificateurs (6 séances)	▶	1.	12/05/09	Appropriation de la lettre de mission, adoption de la méthode de travail proposée par la CNCP et choix d'un profil professionnel inter-certifications (niveau V)
	▶	2.	18/05/09	Construction du référentiel des activités professionnelles des services « d'Aide et d'accompagnement des personnes fragiles »
	▶	3.	25/05/09	Suite des travaux
	▶	4.	08/06/09	Suite des travaux
	▶	5.	15/06/09	Suite et fin des travaux
	▶	6.	22/06/09	Formalisation des compétences et ressources professionnelles nécessaires à la réalisation des activités professionnelles décrites (travail en 6 sous-groupes) et préparation des groupes tests
9 groupes-tests et 29 professionnels (6 séances)	▶	7.	06/07/09	Finalisation du référentiel et organisation de la phase de tests auprès de structures et professionnels du secteur (source : participants du groupe de travail de la mission)
	▶	8.	09/07/09	UNA (Région Centre)
			17/07/09	Personnalité qualifiée et employeur, Mme Martine Aulagnier
			05/08/09	DOMIDOM (Région Ile-de-France)
			10/08/09	EPHAD Les Sablons (Région Centre)
			21/08/09	FAM Villebois Mareuil (Région Ile-de-France)
			27/08/09	ADIAM (Région Ile-de-France)
			27/08/09	ADMR (Région Ile-de-France)
			27/08/09	BABYCHOU (Région Ile-de-France)
			27/08/09	E-comme Enfant (Région Ile-de-France) Pas de représentant
Cartographie	▶	9.	31/08/09	Bilan qualitatif et quantitatif des évaluations du référentiel d'activités professionnelles et présentation de la cartographie (recouvrement entre référentiel professionnel et certifications de niveau V)
	▶	10.	07/09/09	Bilan du travail de la mission et préparation du rapport de mission et des préconisations aux certificateurs
Rapport final	▶	11.	02/10/09	Envoi du rapport final de la mission

ANNEXE 5 Structures et professionnels consultés pour le test des référentiels

- Test du référentiel auprès de 10 structures, d'employeurs et de salariés du secteur

▶ Animateurs des groupes tests :

George Asseraf (CNCP) et les rapporteurs, Brigitte-Véronique Bouquet (CNCP)/ Pascale de Rozario (Conservatoire national des arts et métiers, Cnam),

Et :

Chantal Cateau (Ministère de la santé et des sports)

*Maryvonne Isaac de Lemos et Agnès Dross (Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche),
Jacqueline Mahieux (Ministère en charge de l'emploi)
Nora Perrin, Conseil régional du Centre,
Alain Robin, Conseil régional du Centre,*

► *Groupes Test dont les propositions de modifications des référentiels présentés ont été validées par le groupe de travail (séance du 31.08.09) :*

Adolescents et adultes handicapés

ADIAM (Paris), Mme Elkaïm (Directrice), 27.08.09 matin (Paris)
ADMR (Paris), Mme Jacquon, le 27.08.09 après-midi (Paris, national)
EHPAD Le Jardin des Sablons (Orléans-Checy, Région Centre), le 10.08. 2009
FAM Villebois Mareuil : Mme Donadey (directrice), (Gennevilliers) le 21.08.2009
UNA, Salariés et employeur (Tours, Région Centre) 9.07.2009

Enfants

BABYCHOU, Mme Lanneau, (Paris)
Domidom, Mme Mahelraut et M. Mignat, responsables de formation (Paris)
Mme Aulagnier, personnalité qualifiée et directrice d'une entreprise de services aux personnes

Personnes âgées

ADIAM (Paris), Mme Elkaïm (Directrice), 27.08.09 matin (Paris)
ADMR (national), Mme Jacquon (DRH), le 27.08.09 après-midi (Paris)
Domidom, Mme Mahelraut et M. Mignat, responsables de formation (Paris)
EHPAD Le Jardin des Sablons (Orléans-Checy, Région Centre), le 10.08.2009
Les Magnolias, Mme Gaussens
Mme Aulagnier, personnalité qualifiée et directrice d'une entreprise de services aux personnes

ANNEXE 6 Certifications enregistrées au RNCP

Certifications de niveau V

Code NSF 330

Année	Intitulé	Certificateur	Public cible	Contexte d'intervention principal	Codes ROME	Effectif/an (2008)
1980	Auxiliaire paramédical Georges Achard	Ecole Jeanne Blum	Enfants, personnes âgées ou dépendantes	Structure	11112 - 11113 - 24111	32
1992	BEPA Services, spécialité service aux personnes	M Agriculture	Tout public, fragile ou non	Elargi aux structures hôtelières	11112 - 24111 - 11113 - 11122	9510
1993	BEP carrières sanitaires et sociales	M Educ Nat	Tous publics fragiles **	Structure	11122 - 11112 - 11113	21764
1997	Agent d'accompagnement auprès des personnes âgées et des personnes dépendantes (AAPAPD)	Greta Viva 5	Personne âgée, dépendante	Structure	11122- 11112	200
1998	Employé(e) familial(e) polyvalent(e)	Institut FEPEM	Personne âgée valide, enfant	Domicile du particulier	11112- 11111	1700
2000	TP Assistant(e) de vie aux familles	M Emploi	Tous publics fragiles **	Domicile y/c espace privé en structure	11112- 11113	7000
2000	CAPA option services en milieu rural	M Agriculture	Tous publics pour la partie service aux personnes	Elargi aux structures commerciales et hôtelières	11112- 11113- 14212-14213- 12112	1640
2004	MC Aide à domicile	M Educ Nat	Tous publics fragiles **	Domicile y/c espace privé en structure	11112	1950
2004	CAP Assistant technique en milieu familial et collectif	M Educ Nat	Soutien ménager sans public cible	Domicile ou collectivité	11112- 11122	1955
2005	CQP assistant(e) de vie ***	Inst FEPEM	Personne âgée et/ou dépendante	Domicile du particulier	11112- 11111	1000
2005	CQP garde d'enfants à domicile ***	Inst FEPEM	Enfants	Domicile du particulier	11113- 11111- 11112	220
2008	Surveillant visiteur de nuit en secteur social et médico-social	CNEAP	Tous publics fragiles **	Structure et/ou domicile	11112- 11113- 11122- 11222	13

Code NSF 331

Année	Intitulé	Certificateur	Public cible	Contexte d'intervention principal	Codes ROME	Effectif/an (2006)
1956	Diplôme d'Etat d'aide soignant (DEAS)	M Santé	Tous publics fragiles **	Structure de soin	24111	22561
1947	Diplôme d'Etat d'auxiliaire de puériculture (DEAP)	M Santé	Enfants	Structure de soin ou d'accueil	11113	3177

Code NSF 332

Année	Intitulé	Certificateur	Public cible	Contexte d'intervention principal	Codes ROME	Effectif/an (2008)
1991	CAP Petite enfance	M Educ Nat	Enfants	Structure	11113	15252
1973/2002	Diplôme d'Etat d'aide médico-psychologique (DEAMP)*	M Action Sociale	Tous publics fragiles**	Structure	24111	4172
2000	Auxiliaire de gérontologie	CREFO	Personnes âgées	Structure ou domicile	11112	90
1988/2002	Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS)*	M Action Sociale	Tous publics fragiles **	Domicile	11112-11113	6147
2005	Diplôme d'Etat d'assistant familial	M Santé et M Action Sociale	Enfants, ados, jeunes adultes placés	Domicile de l'assistant familial	11113	375

* Le DEAVS s'est substitué au certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD) créé par arrêté du 30 novembre 1988 et le DEAMP s'est substitué au certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique (CAFAMP) créé par arrêté du 4 septembre 1972

Certifications de niveau IV

Code NSF 330

Année	Intitulé	Certificateur	Public cible	Contexte d'intervention Principal	Codes ROME	Effectif/an (2008)
1985	BTA option commercialisation et services, spécialité services en milieu rural	M Agriculture	En partie personnes âgées	Elargi aux structures touristiques et collectivités	11112-23131-23132	Abrogé
1996	Socio-esthéticienne	CODES	Adultes fragiles y/c détenus	Structure	11133	37
2005	Bac pro services en milieu rural	M Educ Nat + M Agriculture	Tous publics pour la partie service aux personnes	Structure	11211-12112-12121-12141-23111	4555
2005	Bac pro Services de proximité et vie locale	M Educ Nat	Tous publics	Entreprises privées, structures ou services publics	23111-23112-23121-12231	1185

Code NSF 332

Année	Intitulé	Certificateur	Public cible	Contexte d'intervention Principal	Codes ROME	Effectif/an (2008)
1970/1990	Diplôme d'Etat de moniteur éducateur (DEME)	M Educ Nat + MJS + Action sociale + M justice	Tous publics fragiles**	Structures	23151	2608 (hors VAE)
1974/2002	Diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale	M Action Sociale	famille	Domicile et structures	23112	462
2007	Animateur en gérontologie	UNMFREO	Personnes âgées	Structures	23131-23132	20

Répartition et fréquence des codes ROME

Les codes ROME sont attribués par l'ANPE. Les codes attribués en 1^{er} sont les plus proches de la cible visée par la certification. Une certification enregistrée au RNCP peut comporter jusqu'à 5 codes ROME différents. Dans ce cas, la cible visée est beaucoup plus large que pour les certifications affectées d'un ou deux codes.

Le récapitulatif ci-dessous présente les codes affectés aux 26 certifications du tableau dans l'ordre de leur fréquence et de leur position.

11112 : Intervenant/Intervenante à domicile. position 3	Présent 14 fois dont 11 fois en 1 ^{ère} position, 2 fois en position 2 et 1 fois en position 3
11113 : Intervenant/intervenante auprès d'enfants. position 3	Présent 11 fois dont 4 fois en 1 ^{ère} position, 5 fois en position 2 et 2 fois en position 3
11122 : Agent de service de collectivité.	Présent 5 fois, 2 en 1 ^{ère} position, 1 fois en position 2, 1 en 3, 1 en 4
24111 : Aide soignant/aide soignante .	Présent 4 fois, 2 en 1 ^{ère} position, 1 en position 2, 1 en position 3
11111 : Employé(e) de ménage à domicile.	Présent 3 fois en position 2
23112 : Intervenant(e) d'action sociale.	Présent 2 fois, 1 en position 1, 1 en position 2
23131 : animateur(rice) généraliste de loisirs.	Présent 2 fois, 1 en position 1, 1 en position 2
12112 : Agent d'accueil.	Présent 2 fois, 1 en position 2, 1 en position 5
23111 : Informateur (trice) social(e).	Présent 2 fois, 1 en position 1 et 1 en position 5
23132 : animateur (trice) spécialiste d'activités culturelles et techniques.	Présent 2 fois en position 2

Codes apparaissant 1 fois en position 1

- 11133 : Esthéticien(nne)cosméticien(nne)
- 11211 : Nettoyeur (euse) de locaux et de surfaces
- 23151 : Educateur /intervenant éducatif

Codes apparaissant 1 fois en position 3

- 14212 : Vendeur (euse) en produits frais
- 12121 : Agent administratif d'entreprise
- 23121 : Chargé(e) de protection des biens et des personnes

Codes apparaissant 1 fois en position 4

- 11222 : Agent de sécurité et de surveillance
- 12231 : Chargé(e) de groupe d'immeubles
- 12141 : Technicien (ne) des services administratifs
- 14213 : Vendeur(se) en alimentation générale

ANNEXE 7 Référentiel de compétences professionnelles, présentation simplifiée

4 grands domaines d'activité – 4 process de mise en œuvre – 28 tâches – 108 compétences clé

A1 : Préparer le cadre de l'intervention (2 tâches ; 10 compétences clé)

2	<p>A1 T1 : Prise de connaissance, vérification de la nature de l'intervention et accord avec l'employeur et/ou l'entourage (la famille, la personne de confiance, le tuteur...)</p> <p>A1 T2 : Etablissement du premier contact avec la personne et/ou l'entourage (la famille, la personne de confiance, le tuteur...)</p>	4	<p>A1 T1 C1 : Cerner les contours, les contenus et le contexte de l'intervention</p> <p>A1 T1 C2 : Reformuler la demande ou la commande afin de lever les ambiguïtés</p> <p>A1 T1 C3 : Négocier les éléments contractuels de l'intervention et conclure</p> <p>A1 T1 C4 : Se situer dans une organisation du travail (organigramme, fonction...)</p>
		6	<p>A1 T2 C1 : Etablir une relation adaptée pour se présenter et créer du lien</p> <p>A1 T2 C2 : Expliciter et reformuler l'intervention à la personne aidée et à son entourage</p> <p>A1 T2 C3 : Identifier les habitudes de la personne aidées et/ou de l'entourage afin d'ajuster l'intervention</p> <p>A1 T2 C4 : Vérifier que l'on dispose des autorisations pour effectuer les tâches prévues (autorisation parentale pour aller chercher un enfant...) et que le protocole est établi avec les parents pour l'ensemble des activités du A3 (repas, sorties, soins...)</p> <p>A1 T2 C5 : Proposer un outil d'information mutuelle ou prendre connaissance des outils existants (cahier de liaison ...)</p> <p>A1 T2 C6 : Prendre en compte les interventions et événements précédents</p>

A2 : Préparer l'intervention avec la personne sur le lieu d'intervention (3 tâches ; 11 compétences clé)

3	<p>A2 T1 : Etablissement de la relation (par communication verbale ou non verbale) avec la personne ou son entourage</p> <p>A2 T2 : Vérification des cadres d'intervention en fonction du contexte et de l'intervention prévue</p> <p>A2 T3 : Adaptation/ ajustement du travail en fonction des besoins de la personne, de sa personnalité et des priorités</p>	3	<p>A2 T1 C1 : Se présenter, rappeler qui l'on est, l'objet et les limites de l'intervention, en tenant compte des caractéristiques et de l'état de la personne</p> <p>A2 T1 C2 : Etre à l'écoute des besoins et des attentes de la personne (écouter, comprendre, assimiler) pour y répondre dans le cadre de l'intervention</p> <p>A2 T1 C3 : Adapter son expression et ses attitudes afin d'être compris et s'assurer du niveau de compréhension de la personne pour y répondre</p>
		4	<p>A2 T2 C1 : Repérer les lieux et leurs équipements de façon à optimiser l'intervention</p> <p>A2 T2 C2 : Identifier les « zones à risques » afin de prévenir les accidents</p> <p>A2 T2 C3 : Apprécier l'état global de la personne afin de prioriser les interventions du jour</p> <p>A2 T2 C4 : Juger de la nécessité de faire appel à des tierces personnes (professionnels ou entourage) afin de pallier les problèmes rencontrés</p>
		4	<p>A2 T3 C1 : Prioriser les tâches à effectuer en accord avec la personne</p> <p>A2 T3 C2 : Identifier les tâches incontournables et urgentes</p> <p>A2 T3 C3 : Identifier les petits matériels manquants et proposer leur acquisition en fonction de l'aménagement des lieux et des équipements</p> <p>A2 T3 C4 : Choisir les moyens et les moments adaptés pour communiquer avec la personne</p>

A3 : Mettre en œuvre (4 process ; 18 tâches ; 71 compétences clé)

5	<p>P1 T1 : Organisation des activités d'entretien (priorisation)</p> <p>P1 T2 : Préparation et vérification du matériel et des produits d'entretien</p> <p>P1 T3 : Réalisation</p> <p>P1 T4 : Réalisation de petites interventions d'entretien du cadre de vie</p> <p>P1 T5 : Rangement de l'espace et du matériel</p>	2	<p>P1 T1 C1 : Identifier les situations à risque pour la personne, l'intervenant, l'environnement de travail (caractéristiques des locaux, des matériels et des déplacements), en fonction de l'autonomie de la personne</p> <p>P1 T1 C2 : Planifier et hiérarchiser les différentes activités d'une séquence horaire, d'une journée, d'une semaine pour l'intervenant et éventuellement pour la personne aidée</p>
		5	<p>P1 T2 C1 : Identifier les produits et moyens appropriés à la tâche à réaliser</p> <p>P1 T2 C2 : Vérifier l'état de marche du matériel et la validité des produits</p> <p>P1 T2 C3 : Assurer le premier niveau de maintenance du matériel (maintenance de l'utilisateur : niveaux, changements de filtres, des consommables...)</p> <p>P1 T2 C4 : Prévenir les risques avec les protections appropriées</p> <p>P1 T2 C5 : Doser les produits et les utiliser en fonction du type d'intervention prévue</p>
		4	<p>P1 T3 C1 : Utiliser les techniques appropriées d'entretien du domicile ou des locaux (dépoussiérage, lavage des sols et des pièces d'eau, désinfection...)</p> <p>P1 T3 C2 : Utiliser les techniques appropriées d'entretien du linge (lavage, repassage et petits travaux de couture)</p> <p>P1 T3 C3 : Agir et réagir en cas de situation à risque, mettre en place les premières mesures d'urgence ou de correction</p> <p>P1 T3 C4 : Alerter en cas de danger pour la personne ou l'intervenant</p>
		2	<p>P1 T4 C1 : Mettre en œuvre les techniques de base pour la réalisation de petits travaux ne nécessitant pas d'habilitation</p> <p>P1 T4 C2 : Proposer des améliorations en termes d'ergonomie et de confort, de circulation, d'hygiène et de sécurité en tenant compte des habitudes de la personne et des activités professionnelles de l'intervenant</p>
		4	<p>P1 T5 C1 : Nettoyer, désinfecter le matériel et remplacer les produits consommables utilisés</p> <p>P1 T5 C2 : Nettoyer de manière appropriée les rangements contenant de l'alimentation ou la conservant (réfrigérateur...)</p> <p>P1 T5 C3 : Ranger les appareils nettoyés et optimiser l'espace, compte-tenu des habitudes et avec le consentement de la personne</p> <p>P1 T5 C4 : Trier et évacuer les déchets</p>

Process 2 : Aide à l'approvisionnement et à l'alimentation

(6 tâches ; 19 compétences clé)

6

P2 T1 : Respect des régimes alimentaires

3

- P2 T1 C1 : Identifier le ou les documents disponibles relatifs aux indications et contre-indications
- P2 T1 C2 : S'assurer de la compréhension des indications, contre-indications/prescriptions avec la personne ou l'entourage
- P2 T1 C3 : Alerter les intervenants et interlocuteurs adéquats en cas de situations inhabituelles

P2 T2 : Inventaire des ressources existantes

2

- P2 T2 C1 : Vérifier les stocks (ressources paramédicales) et réserves (alimentation, réserves sèches, produits d'entretien, etc.) en prenant en compte les dates de péremption
- P2 T2 C2 : Vérifier l'état et le bon fonctionnement des matériels

P2 T3 : Accompagnement ou réalisation de petites courses de ravitaillement

5

- P2 T3 C1 : Anticiper l'élaboration des menus sur une courte période avec l'assentiment de la personne et/ou son référent
- P2 T3 C2 : Concevoir les achats en fonction des ressources (budget, capacité de stockage), des habitudes culturelles des personnes, du contexte local (magasin, horaires, quartier, potager...) et les réajuster en fonction de l'offre locale et des prix
- P2 T3 C3 : Organiser l'accompagnement en veillant à la sécurité de la personne et à celle de l'intervenant/ en prenant en compte les distances, volumes et poids des achats
- P2 T3 C4 : Aider la personne à effectuer des paiements et justifier les achats réalisés
- P2 T3 C5 : Ranger les achats selon leur nature et mode de conservation

P2 T4 : Préparation du repas ou de la collation

4

- P2 T4 C1 : Définir la composition du menu ou de la collation en fonction de la personne (âge, goûts, pathologies, équilibre alimentaire)
- P2 T4 C2 : Organiser des repas ou collations attractifs en tenant compte des délais impartis et de la circonstance (anniversaire, etc.)
- P2 T4 C3 : Préparer des repas simples en utilisant les techniques culinaires de base (appliquées aux situations, à l'âge et aux capacités de la personne) en veillant à leur présentation et au respect des règles d'hygiène alimentaire

P2 T5 : Aide à la prise du repas ou de la collation

3

- P2 T5 C1 : Installer la personne en prenant en compte son état de santé, degré d'autonomie et âge
- P2 T5 C2 : Faciliter la prise alimentaire de façon appropriée – quantité/débit, température et taille (biberon, viande coupée, hachée, mise sur table...) en respectant le rythme alimentaire de la personne
- P2 T5 C3 : Identifier les signes de déshydratation et repérer les troubles alimentaires et alerter

P2 T6 : Soutien à la prise de médicament (soutien qu'appellent, en raison de leur état, certains malades pour les actes de la vie courante).

3

- P2 T6 C1 : Instaurer des repères de prise de traitement (planning, informations, etc.)
- P2 T6 C2 : Présenter le traitement, préparé par l'infirmier ou l'entourage si la personne n'est pas autonome
- P2 T6 C3 : Veiller à la prise du traitement et alerter si difficulté ou comportement inquiétant après la prise de médicament si besoin

Process 3 : Soins d'hygiène, de confort et de bien être

(4 tâches ; 19 compétences clé)

4

P3 T1 : Préparation et installation du matériel technique en fonction de l'intervention prévue

5

- P3 T1 C1 : Evaluer l'état de la personne au moment de l'intervention
- P3 T1 C2 : Repérer et faire l'inventaire de l'offre de matériels disponibles pour l'intervention le cas échéant et s'assurer de l'installation du matériel nécessaire
- P3 T1 C3 : Organiser avec la personne et/ son entourage l'intervention en fonction de l'environnement (y compris son adaptation en fonction de la personne (autonomie, attentes et capacités)
- P3 T1 C4 : Mettre en sécurité l'espace d'intervention pour les personnes, l'intervenant et l'environnement proche
- P3 T1 C5 : Assister la personne en fonction de son degré d'autonomie

P3 T2 : Aide à la toilette et à l'habillage (hygiène, confort, bien-être, toilette, habillage/déshabillage...)

6

- P3 T2 C1 : Expliciter son intervention pour faire participer la personne à l'action
- P3 T2 C2 : Assister la mobilité de la personne en fonction de son degré d'autonomie (transfert de la personne)
- P3 T2 C3 : Adapter et réaliser les gestes techniques liés à l'intervention en fonction des capacités de la personne
- P3 T2 C4 : Maintenir, développer et/ou restaurer (enfants, personnes handicapées, malades...) les gestes liés à la toilette et l'habillage/déshabillage
- P3 T2 C5 : Aider la personne à choisir ou choisir pour elle les vêtements les plus appropriés
- P3 T2 C6 : Veiller à l'entretien courant des prothèses et des orthèses dans le respect des règles d'hygiène

P3 T3 : Réalisation de soins de confort, hors prescription médicale, en prenant en compte la sensibilité (douleur) de la personne, ses choix et son degré d'autonomie

4

- P3 T3 C1 : Rechercher les informations sur les précautions particulières à respecter lors du soin de confort
- P3 T3 C2 : Installer la personne en s'assurant de son confort
- P3 T3 C3 : Mettre en œuvre les soins de confort soulageant la personne ou nécessaires pour son bien-être dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité (physique et morale)
- P3 T3 C4 : Adapter la coiffure et le maquillage aux habitudes et attentes de la personne

P3 T4 : Rangement de l'espace et du matériel

4

- P3 T4 C1 : Nettoyer et désinfecter le matériel utilisé de manière appropriée
- P3 T4 C2 : Stocker et sécuriser le matériel dans le lieu approprié
- P3 T4 C3 : Trier et évacuer les déchets en respectant les circuits « propres-sales » (poubelle, linges sale...)
- P3 T4 C4 : Identifier les besoins en approvisionnement des produits

Process 4 : Aide à la vie sociale et relationnelle (4 tâches ; 16 compétences clé)

4	{	<p>P4 T1 : Aide à l'utilisation de supports variés de communication (courrier, journal, ordinateurs, téléphone fixe et mobile, internet, télévision, radio, livres...)</p>	3	<p>P4 T1 C1 : S'assurer que la personne dispose d'appareillages et matériels (sonotone, lunettes, télécommande, téléphone...) en état de marche et qu'elle sait les utiliser</p> <p>P4 T1 C2 : Identifier et adapter les supports de communication à l'âge, à la capacité et aux goûts de la personne dans son environnement</p> <p>P4 T1 C3 : Accompagner la personne et/ou utiliser les outils de communication appropriés</p>
		<p>P4 T2 : Aide aux formalités administratives et à la gestion du budget avec le consentement de la personne ou son entourage</p>	3	<p>P4 T2 C1 : Identifier les principaux documents et formalités administratives</p> <p>P4 T2 C2 : Trier et classer en fonction des priorités</p> <p>P4 T2 C3 : Accomplir des démarches en fonction de l'autonomie de la personne (le cas échéant en lien avec un référent)</p>
		<p>P4 T3 : Aide au maintien et au développement du lien social</p>	7	<p>P4 T3 C1 : Instaurer le lien de communication approprié avec la personne aidée et son environnement</p> <p>P4 T3 C2 : Identifier le réseau relationnel (famille, amis, voisinage...)</p> <p>P4 T3 C3 : Connaître et cibler les activités ou les jeux adaptés à la personne et mobiliser sa participation selon ses goûts, ses choix et ses capacités</p> <p>P4 T3 C4 : Proposer et mettre en place des moments d'échange</p> <p>P4 T3 C5 : Proposer des activités d'éveil et de développement de repères</p> <p>P4 T3 C6 : Maintenir et stimuler les apprentissages en lien avec un projet personnalisé</p> <p>P4 T3 C7 : Aider aux sorties selon le protocole/autorisation convenus</p>
		<p>P4 T4 : Aide à l'entretien des animaux de compagnie</p>	3	<p>P4 T4 C1 : Repérer les situations à risque selon le comportement de l'animal (agressivité, etc.) et les signaler</p> <p>P4 T4 C2 : Nourrir les animaux en fonction de leur besoin et de leur état</p> <p>P4 T4 C3 : Entretien des lieux (litière, bocal, cage, niche) et les conditions de vie des animaux (promenade, suivi d'hygiène et vétérinaire...)</p>

A4 Rendre compte et s'évaluer (4 tâches ; 16 compétences clé)

4	{	<p>A4 T1 : Transmission des informations et signalement des changements observés</p>	4	<p>A4 T1 C1 : Discerner les informations pertinentes et les transmettre dans le respect des règles professionnelles et avec discrétion, en utilisant le moyen de communication adapté</p> <p>A4 T1 C2 : Formaliser ses observations sur l'état physique, le comportement de la personne</p> <p>A4 T1 C3 : Proposer les modifications d'intervention (organisation, tâches...ou des projets) envisagées</p> <p>A4 T1 C4 : S'exprimer au sein d'une équipe en utilisant un langage professionnel</p>
		<p>A4 T2 Auto-évaluation dans le cadre de l'amélioration des interventions (démarche qualité)</p>	4	<p>A4 T2 C1 : Evaluer les résultats de son intervention</p> <p>A4 T2 C2 : Evaluer la procédure et les moyens de son intervention</p> <p>A4 T2 C3 : Evaluer la satisfaction de la personne et de son entourage</p> <p>A4 T2 C4 : Transmettre les observations pour améliorer la qualité des interventions</p>
		<p>A4 T3 Alerte en cas de situations inhabituelles</p>	5	<p>A4 T3 C1 : Repérer une situation inhabituelle ou d'urgence pour déclencher une intervention</p> <p>A4 T3 C2 : Identifier l'interlocuteur ou le service pertinent à contacter</p> <p>A4 T3 C3 : Communiquer rapidement et précisément ses observations à l'interlocuteur ou le service pertinent</p> <p>A4 T3 C4 : Anticiper et faciliter l'intervention des services d'urgence</p> <p>A4 T3 C5 : Prévenir l'entourage (famille et/ou les proches, amis, voisins...) pour l'associer à l'intervention et à ses suites</p>
		<p>A4 T4 Prévention des conditions de santé et de sécurité d'intervention incluant la santé et la sécurité de l'intervenant</p>	3	<p>A4 T4 C1 : Identifier les signes précurseurs d'une éventuelle pathologie professionnelle (auto-observation)</p> <p>A4 T4 C2 : Identifier des conditions d'intervention inappropriées</p> <p>A4 T4 C3 : S'adresser aux interlocuteurs adéquats pour prévenir ou prendre en charge ces risques/pathologies</p>

ANNEXE 8 Présentation de la méthode proposée par la CNCP

La méthode utilisée a déjà fait ses preuves pour la construction de référentiels communs entre plusieurs pays. Elle a été élaborée dans le cadre d'un projet pilote européen à l'initiative de la France. Elle est aussi mobilisée pour la construction de référentiels professionnels dans des pays ne possédant pas une longue tradition de certification professionnelle, mais soucieux de la mettre en place en se fondant sur les résultats d'apprentissage avec la perspective de produire aussi des signaux de qualification sur les marchés du travail.

Elle propose une construction selon une « architecture » composée de deux grandes parties.

La première est fondée sur une logique de certification. Elle peut être commune à plusieurs certificateurs qui décident de construire ensemble une certification professionnelle. Elle a trait à la construction du référentiel d'activités ou profil professionnel commun (le contenu et les caractéristiques d'un métier établi par les professionnels et les formateurs des certificateurs impliqués), du référentiel de compétences qui décline notamment les compétences nécessaires à la réalisation des différentes activités du métier, et des objectifs de certification (ce que l'on doit vérifier pour s'assurer que chaque certificateur est au même niveau d'exigence pour attester de la maîtrise de ce métier) ;

La seconde concerne la dimension formation, c'est-à-dire les contenus ou objectifs de formation, l'organisation des enseignements et les modalités de mise en œuvre de la certification (comment on certifie et qui le fait). Elle reste de la compétence totale de chaque certificateur.

Cette architecture reste ainsi compatible avec la préservation par chaque certificateur de la spécificité de son système de formation, dans le respect de ses règles et de sa culture. Elle permet par exemple de maintenir une double ambition à certains diplômes visant soit une insertion professionnelle soit une poursuite d'études.

Cette méthode met en place des outils, des concepts partagés et un langage commun entre les certificateurs et entre certificateurs et formateurs. Elle est enfin tout à fait adaptée à une logique de « learning outcomes » portée aujourd'hui par l'Union européenne et les Etats membres dans la dynamique de la mise en place du Cadre européen des certifications (EQF)⁸.

⁸ Résolution des Etats membres et du Parlement européen

ANNEXE 9 Questionnaire relatif à la démarche de construction commune des certifications professionnelles

Vous trouverez ci-joint le résultat d'une démarche d'expérimentation de construction de référentiel d'activité et de référentiel de compétences dans un cadre interministériel.

L'objectif de ce travail est de rendre plus lisible le champ des certifications professionnelles actuelles (19 de niveau V), à terme de mieux les articuler, voire d'en permettre de réduire le nombre.

Parmi les préoccupations dont il faut tenir compte dans cette démarche et qui en ont largement conditionné les contenus:

- *le maintien de la transversalité de certifications qui concourent à l'accompagnement des personnes fragiles quel que soit le lieu d'exercice : domicile dans le cadre des services à la personne, établissement sanitaire, médico-social ou social, monde du travail, etc... ;*

(Extrait lettre de mission du Premier ministre)

Un groupe de travail composé des ministères certificateurs concernés par ces activités, de représentants des professionnels, de partenaires sociaux et d'organismes qui ont aussi des certifications professionnelles a élaboré un référentiel type expérimental de diplôme ou de titre professionnel ou de certificat de qualification

Celui-ci vise à identifier toutes les composantes d'un « métier-type », sachant que selon l'emploi ou les cadres d'emploi seules certaines composantes seront mobilisées.

Le référentiel construit est donc un « référentiel-type » qui additionne toutes les tâches qui pourraient être exercées dans différents cadres d'emploi et les compétences nécessaires pour les réaliser de manière professionnelle.

Ce questionnaire vise à recueillir vos remarques et avis sur la lisibilité et la pertinence (en terme de professionnalisation) des résultats obtenus par le groupe de travail.

I. REFERENTIEL D'ACTIVITES

Rappel dans le modèle de construction de ce référentiel :

- *les tâches (Ti) décrivent ce qu'il y a à faire (qu'on le fasse bien ou mal), c'est-à-dire ce que l'on doit réaliser dans le cadre du ou des emplois exercés.*
- *les activités (Ai) sont des séquences logiques et/ou chronologiques qui permettent de classer les différentes tâches.*

- 1.1. La présentation du référentiel d'activité vous semble-t-elle lisible ?
- 1.2. Le contenu de ce référentiel dit référentiel d'activité (ou profil professionnel) est-il compréhensible ?
- 1.3. Les activités correspondent-elles à ce que doit faire un ou une professionnel(le) dans toutes les situations professionnelles qu'elles pourraient être appelées à rencontrer ?
- 1.4. Y a-t-il trop de tâches au sein de ce profil professionnel ?
- 1.5. Manque-t-il des tâches qui pourraient être couvertes par cette certification professionnelle ?

II. REFERENTIEL DE COMPETENCES

Rappel dans le modèle de construction de ce référentiel : les compétences professionnelles décrivent ce que doit être capable de faire notre professionnel(le) pour réaliser une tâche c'est-à-dire ce qu'il y a à faire.

- 2.1. Les compétences sont-elles lisibles ?
- 2.2. Les compétences sont-elles compréhensibles ?
- 2.3. Manque-t-il des compétences ?
- 2.4. Y a-t-il trop de compétences ?

ANNEXE 10 Les certifications de niveau V : dates de création, certificateurs et nombre de diplômés par an (2008 et 2006*)

Période de création : 1980 à 1990				Période de création : 1991 à 2000				Période de création : 2001 à 2008			
Création	Intitulé	Dipl.	Certificateur	Création	Intitulé	Dipl.	Certif.	Création	Intitulé	Dipl.	Certificateur
1947	DE Auxiliaire de puériculture*	952	Min. Santé	2000	CAPA Services en milieu rural	1640	Min. Agriculture	2005	DE Assistant familial	NR	Min. Santé + Action sociale
1956	DE Aide soignant*	22561	Min. Santé	2000	TP Assistant de vie aux familles	7000	Min. Emploi	2004	CAP Assistant technique en milieu familial et collectif	1955	Min. EN
				1993	BEP Carrières sanitaires et sociales	21764	Min. Education Nationale	2004	MC Aide à domicile	1950	Min. EN
				1993	DE Aide médico-psychologique	4813	Min. Action sociale	2004	DE Auxiliaire de vie sociale	3010	Min. Action sociale
				1992	BEPA Services aux personnes	9510	Min. Agriculture	2002			
				1991	CAP Petite enfance	15252	Min. Education Nationale				
▲ 5 CERTIFICATEURS PUBLICS : 90 407 diplômés par an (97 %) ▲											
▼ 5 CERTIFICATEURS PRIVES : 3255 diplômés par an (3 %) ▼											
				1980	Auxiliaire paramédicale	32	Ecole J. Blum	1997	Agent d'accomp... personnes âgées et dépendantes (AAPAPD)	200	Greta Viva 5
				1998	CQP Employé familiale polyvalente	1700	FEPEM	2005	CQP Assistant de vie dépendance	1000	Institut FEPEM
				2000	Auxiliaire de gérontologie	90	CREFO	2005	CQP Garde d'enfant Surveillant, visiteur de nuit en secteur social et médico-social	220	Institut FEPEM
								2008		13	CNEAP
Période de création : 1945 à 1990				Période de création : 1991 à 2000				Période de création : 2001 à 2008			

6 certifications - 59979 diplômés

4 certifications - 6915 diplômés

2 certifications - 23513 diplômés

1 certification - 32 diplômés

3 certifications - 1990 diplômés

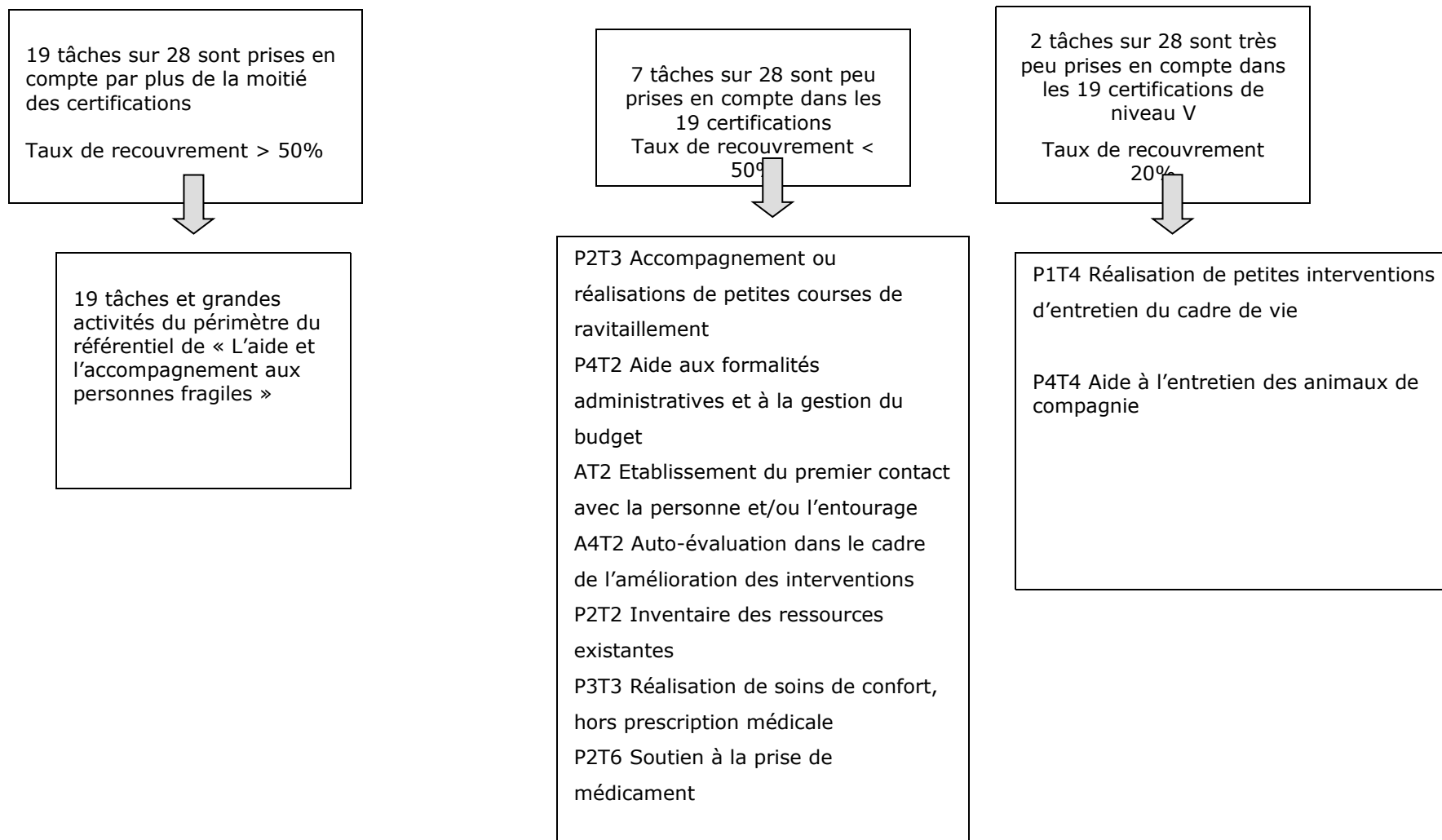
3 certifications - 1233 diplômés

ANNEXE 11

Les passerelles entre certifications de niveau V : peu nombreuses et peu réciproques

	1. Auxiliaire paraméd. d. G. Achard 1980. Ecole J. Blum	2. DE AS (Aide-soign.) - 1981. Min. Santé	3. DE Auxiliaire de puériculture - 1981. Min. Santé	4. CAP petite enfance - 1991. Min. E.N.	5. BEPA Services aux personnes - 1992. Min. Agri.	6. DE Aide médico-psychologique - 1993. Min. Action sociale	7. BEP Carrières sanitaires/sociales - 1993. Min. E.N.	8. AAPAD - 1997. Greta Viva 5	9. CQP Employé familial polyvalente - 1998. FEPEM	10. Auxiliaire de gérontologie - 2000. CREFO	11. TP assistant de vie aux familles - 2000. Min. Emploi	12. CAPA Services en milieu rural - 2000. Min. Agri.	13. DE Auxiliaire de vie sociale - 2002. Min. Action sociale	14. MC aide à domicile - 2004. Min. E.N.	15. CAP Assistant technique en milieu familial et collectif - 2004. Min. EN	16. CQP Assistant de vie dépendance - 2005. FEPEM	17. CQP Garde d'enfant - 2005. FEPEM	18. Assis-tant familial - 2005. Min. Santé + Action sociale	19. CNEAP Surveillant visiteur nuit
1. Auxiliaire paramédic. J. Blum																			
2. DEAS																			
3. DEAP																			
4. CAP Petite enfance		U 2	U2		U3	U2	U2		U3		U1	U3	U1 + U3	U1 + U3	U3				
5. BEPA																			
6. DEAMP		3 DF/6 + Allèg.	1 DF + Allèg.	Allèg.	Allèg.		Allèg.				Allèg.	Allèg.	4 DF/6 + Allèg.	4DF/6 + Allèg.				Allèg.	
7. BEP CSS																			
8. Agent accompagnement personnes âgées dépendantes					9 C/12		9 C/12		5 C/12		7 C/12	8 C/12			3 C/12	6 C/12			
9. Employé familial polyvalent																			
Auxiliaire de gérontologie																			
11. TP assistant de vie		CCP 1 /3	CCP 2/3	CCP 2 et 3/3	CCP 3/3	CCP 1/3	CCP 3/3		CCP3				CCP 1 et3/3	CCP 1 et 3/3	CCP 3/3	CCP1 /3	CCP2/3	CCP 2 et 3	
12. CAPA																			
13. DEAVS	npec	2DC/6 + Allèg.	Allèg.	1 DC/6 + Allèg.	1 DC+ Allèg.	4 DC + Allèg.	2DC/6 + Allèg.	npec	1DC si + CQP	npec	2 DC/6 + Allèg.	Allèg.		Equiv.	1 DC/6	1 DC si EF		Allèg.	
14. MC Aide à domicile		U2 + Allèg.	U2	U1	U1	U2 + Allèg.	U2 + Allèg.		U1		U1	U1	Equiv.		U1				
15. CAP																			
16. Assistant de vie																			
17. Assistant maternel/garde d'enfants																			
18. DEAF																			
19. Surveillant visiteur de nuit		8 UC/10	5UC/10	1 UC/10	2 UC/10	7 UC/10	2 UC/10		1 UC/10		2 UC/10	1 UC/10	8 UC /10		1 UC/10	2 UC/10			

ANNEXE 12 Degré de couverture entre le référentiel construit et les 19 certifications de niveau V (pour les 28 tâches décrivant le périmètre des activités et métiers « d'Aide et accompagnement aux personnes fragiles »)



ANNEXE 13 Degré de couverture entre le référentiel construit et les 19 certifications de niveau V (par certification)

8 certifications prennent en compte plus de 50 % des tâches du référentiel commun	7 certifications prennent en compte moins de 50 % des tâches du référentiel commun
TP assistant de vie aux familles - 2000. Min. Emploi	CAP petite enfance - 1991. Min. E.N.
MC aide à domicile - 2004. Min. E.N.	Assistant familial - 2005. Min. Santé + Action sociale
BEP Carrières sanitaires/sociales - 1993. Min. E.N.	AAPAD - 1997. Greta Viva 5
DE Auxiliaire de vie sociale - 2002. Min. Action sociale	CAPA Services en milieu rural - 2000. Min. Agriculture
AP (aux. Puér.) - 1981. Min. Santé	BEPA Services aux personnes - 1992. Min. Agriculture
AS (Aide-soign.) - 1981. Min. Santé	CNEAP Surveillant visiteur nuit
Auxiliaire de gérontologie G. Achard - 2000. CREFO	CAP Assistant technique en milieu familial et collectif - 2004. Min. EN
AP (aux. Puér.) - 1980. Ecole J. Blum	
CQP Employé familial polyvalente - 1998. Fepem	
DE Aide médico-psychologique - 1993. Min. Action sociale	
CQP Assistant de vie dépendance - 2005. Fepem	
CQP Garde d'enfant - 2005. Fepem	

ANNEXE 14 Contributions

Les enjeux des travaux de la CNCP en Région Centre

Deux enjeux qui nous paraissent essentiels :

La lisibilité de l'offre de formation : la multiplicité de l'offre actuelle avec des contenus souvent très proches entretient une confusion non seulement aux yeux du grand public (jeunes et leurs familles, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion professionnelle...), mais également à ceux des prescripteurs de formation (employeurs, réseaux AIO, Pôle emploi...). Communiquer et orienter sur des emplois, que l'on dit en voie d'émergence pour les rendre plus attractifs, suppose un message clair sur les contenus des formations et des certifications qui permettent de les exercer (affichage des domaines de compétences communs et des spécificités de tel ou tel titre ou diplôme). L'un des moyens d'atteindre cet objectif est de réduire le nombre de certifications.

L'ingénierie de formation dans les territoires : l'offre de formation mobilisable dans les territoires (notamment en zone rurale) couvre rarement l'ensemble des certifications. C'est pourquoi, face à des besoins, qui eux sont récurrents et identiques, que chaque appareil de formation, quel qu'il soit, adopte un discours commun sur les activités à exercer et les compétences à mobiliser dans les activités d'aide aux personnes est une étape indispensable au décloisonnement des formations. Par ailleurs, lorsque plusieurs appareils de formation sont présents sur un territoire, un travail partenarial doit pouvoir s'engager pour construire une offre de formations complémentaires et compatibles entre elles. Les travaux de la CNCP prennent donc là tout leur sens.

Si elles en avaient le temps et les moyens, beaucoup d'équipes pédagogiques, qui partagent par ailleurs une éthique commune, sont prêtes à s'engager dans cette démarche dont elles ressentent un fort besoin dans l'exercice quotidien de leurs missions.

L'étude menée en région Centre dans le cadre du plan expérimental des métiers au service des personnes handicapées et âgées dépendantes (convention Secrétariat d'Etat à la solidarité/Région Centre/CNSA du 1^{er} septembre 2008 au 31 décembre 2009), est à ce titre édifiante : les réflexions menées par 6 équipes de 6 établissements⁹ de l'agglomération d'Orléans, débouchent en effet aujourd'hui sur des propositions concrètes de collaboration avec un objectif commun : mieux accompagner et orienter les personnes qui souhaitent, le plus souvent avec de fortes motivations, s'orienter vers les métiers de l'aide aux personnes. Dans l'hypothèse où une formation expérimentale serait nécessaire pour donner encore plus de corps aux travaux de la CNCP, la région Centre pourrait être sollicitée pour la conduire.

⁹ * Lycées Voltaire, Paul Gauguin, Sainte Croix/Sainte Euverte, Maison familiale rurale du Loiret, Ecole régional du travail social d'Olivet, Institut de formation paramédicale d'Orléans



libres ensemble

Bagnolet, le 24 septembre 2009

Monsieur George ASSERAF
Président de la Commission Nationale
de la Certification Professionnelle
1 avenue du Stade de France
93210 SAINT DENIS LA PLAINE

Réf. JCT/SM n° 026-2009

Monsieur le Président,

Dès le début des travaux concernant la construction d'un référentiel d'activité professionnelle pour les aidants aux publics les plus fragiles, l'UNSA s'est impliquée dans la démarche car pour l'Union, il est nécessaire de construire un socle commun de qualité. Les travaux réalisés ont rempli leur objectif.

Cependant, après consultation des fédérations en charge de ces secteurs, nous tenons à vous formuler des observations.

En effet, à la lecture du référentiel, celui-ci s'adresse davantage à des salariés en fin de carrière dans le niveau V qu'à des personnels entrant dans la profession.

Un certain nombre d'activités listées sont davantage de l'ordre d'un niveau IV que V.

C'est pourquoi, l'UNSA souhaite vivement qu'un travail soit mené pour la construction d'un référentiel niveau IV, afin de permettre aux personnes de se projeter dans un déroulement de carrière et ainsi rendre la profession plus attractive.

Nous estimons que ce point mérite de figurer dans le rapport au Premier Ministre.

Sachant compter sur votre diligence, recevez, Monsieur le Président, l'assurance de notre sincère considération.

Jean-Claude TRICOCHÉ
Secrétaire national

21 rue Jules Ferry
93177 Bagnolet
cedex

01 48 18 88 00

Fax : 01 48 10 65 99

unsa@unsa.org



CES/ETUC

Affiliée à la Confédération Européenne des Syndicats (CES)

www.unsa.org

AVIS ET COMMENTAIRES à titre personnel de Jean-Noël LESELLIER

OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

Président de la 20^{ème} CPC du Ministère de l'Éducation Nationale
Président de la CPC « autres services aux collectivités, aux entreprises, aux personnes »
du Ministère de l'emploi
Représentant les entreprises employeurs (MEDEF)

Mission « Fillon »

La mission confiée en avril 2009 par le Premier Ministre à Georges Asseraf, Président de la CNCP consistait notamment selon les termes de la lettre de mission à

- proposer une démarche opérationnelle de simplification de l'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles (particulièrement au niveau V), comportant des recommandations destinées aux différents certificateurs » en veillant au maintien de la transversalité, et par l'articulation des certifications à développer des logiques de filières pour faciliter les mobilités et les promotions.
- expérimenter la définition de référentiels d'activité et de compétences au plan interministériel.

L'auteur de ces lignes a participé aux travaux et a souhaité faire part de ses observations ou commentaires sur le résultat auquel le groupe de travail est parvenu.

Le référentiel d'activités et de compétences élaboré par le groupe de travail, sous l'autorité de Georges Asseraf, reprend bien l'ensemble des activités dans leur diversité, même si, parfois, à une première lecture rapide, certaines tâches, activités ou compétences paraissent ne pas être présentes. En effet, le vocabulaire utilisé diffère d'un acteur ou d'un ministère à l'autre selon que l'on parle du lieu de vie, domicile ou lieu d'accueil collectif, ou des personnes, nourrissons, jeunes enfants ou personnes âgées dépendantes ou non, handicapés.

Il n'y a pas eu de désaccord fondamental sur la définition du concept de compétence qui pourrait être résumé, dans la pratique du groupe de travail comme « un savoir contextualisé en action »

Le champ étudié a été celui des activités des intervenants sur les lieux de vie.

Mais le concept d'«intervenant » n'a rien à voir avec la définition d'un niveau de certification/diplômes, y compris celui d'une certification de niveau V. Il y a dans le champ étudié des activités qui exigent des connaissances relevant d'un niveau IV voire d'un niveau III mais seul un travail approfondi et détaillé d'inférence des savoirs à partir des compétences inventoriées dans les emplois réels les ferait apparaître.

Ainsi, la combinaison dans un même emploi de certaines activités exigeant une capacité d'analyse de situation complexe (intervenant seul en situation d'autonomie, liberté d'action, esprit d'initiative, marge d'interprétation) et/ou. exercées auprès de certains types de publics très fragiles ferait ressortir des emplois supposant la possession de connaissances théoriques plus complètes ou plus approfondies et relevant d'un niveau IV voire d'un niveau III.

Or pour des raisons notamment de coûts de la part de financeurs principalement publics, qui rémunèrent les emplois en fonction des diplômes possédés, certains de ces emplois et qualifications qui relèveraient d'un niveau IV ou III sont actuellement classés au niveau V. (c'est une des conséquences du régime de l'autorisation des structures médico-sociales instauré par la loi de juillet 1975 et repris dans celle du 2 janvier 2002 et de la tarification obligatoire fixée par le Président du Conseil Général qui en résulte). Le système « marche à l'envers », c'est le contraire qu'il faut faire : le niveau de rémunération doit être la conséquence non du classement arbitraire

d'un diplôme effectué sur la base de considérations financières mais des compétences réellement mises en œuvre.

La politique pratiquée jusqu'à ce jour, par les pouvoirs publics, a pour principale conséquence de dévaloriser ces emplois. Elle a, de plus un effet désastreux sur l'image de ces métiers qui sont confrontés à d'importants besoins de recrutement d'une part pour faire face aux besoins de remplacement en raison du nombre conséquent de départs en retraite résultant d'une moyenne d'âge élevée des actuels titulaires et d'autre part pour répondre au développement de ces activités.

Il faut cesser de mélanger comme cela a été fait jusqu'à présent, dans le domaine social principalement, les exigences en matière de qualification et les moyens de financement.

D'autres raisons, plus sociologiques ou psychosociologiques peuvent être développées.

Il y a plusieurs niveaux de compétences dans le référentiel « intervenants » issu des travaux du groupe.

Le secteur a besoin d'une filière qui inclut et reconnaisse tous les niveaux de compétences et les valorise, notamment au niveau IV, échelon intermédiaire entre le niveau V et le niveau III, considéré comme un premier niveau d'expertise ou un niveau d'encadrement.

Concernant les propositions faites, par le groupe de travail, je les approuve sans réserve, tout particulièrement :

- permettre à un certificateur de préparer dans les établissements sous sa tutelle, les certifications relevant d'autres certificateurs, (cf, lycée des métiers)
- définir des modules communs à différents certificateurs et/ou à plusieurs certifications/diplômes qui seraient établis en commun
- améliorer les dispositifs de passerelles et de reconnaissance mutuelle ou de dispense de formation totale ou partielle.

Ce travail est une première étape, menée avec tact et diplomatie par Georges Asseraf.

Mais, il n'est pas possible d'en rester là. La mission, de mon point de vue, doit se poursuivre et aller plus loin. En effet, L'objectif assigné par le Premier Ministre dans sa lettre de mission ne me paraît pas atteint

L'inventaire des activités et des compétences n'est qu'une première étape. La méthode utilisée a montré ses limites et les étapes suivantes doivent consister d'abord définir les emplois et les niveaux de savoirs requis puis à définir des objectifs de compétences pour chacun d'eux et enfin à étudier une méthode commune de construction des référentiels de formation et de certification.

C'est alors seulement que le paysage de l'offre de certification dans le domaine de l'assistance aux personnes au niveau V pourra être simplifié.

Jean-Noël LESELLIER
Le 19 septembre 2009

ANNEXE 15 Bibliographie

Accord national interprofessionnel (ANI), (2009). Le développement de la formation tout au long de la vie professionnelle, la professionnalisation et la sécurisation des parcours professionnels. 32 p.

DGAS/CPC « Travail social », (2009). L'offre de certification de niveau V visant l'aide et l'accompagnement social des personnes, rapport final, synthèse et annexes. CPC Travail social, Rapport, 93 p.

DGS/ DGAS : Circulaire DGS/PS3 n° 99-320 du 4 juin 1999 relative à la distribution de médicaments.

Besson (E.), 2008. Valorisation l'acquis de l'expérience : une évaluation du dispositif de VAE. Rapport au premier ministre. 70 p.

Chardon (O.), Estrade (M.C.), 2007. Les métiers en 2015, Rapport du groupe « Prospective des métiers et des qualifications », Rapport remis au premier ministre. DARES, Centre d'Analyse stratégique. La Documentation Française, col. Rapports et documents, N° 6. 235 p.

Cahier UNIFAF (DREED), Résultats d'évaluation du DSB VAE DEES (P.de Rozario), Mars 2009. 120 p.

Debonneuil (M.), 2008. Les services à la personne : bilan et perspectives, Rapport remis au ministre de l'économie, des finances et de l'emploi.

Maillard (F.), 2008. Des diplômes aux certifications professionnelles, nouvelles normes et nouveaux enjeux. Rennes : Presses universitaires de Rennes. 342 p.

Merle (V), 2009 Rapport remis à Monsieur Laurent Wauquiez sur le développement la validation des acquis de l'expérience

Vérollet (Y.), 2007. Le développement des services à la personne, Avis et rapport du Conseil économique et social. Paris : Editions des journaux officiels.

Ministère de l'emploi, document de présentation d'un travail d'analyse des passerelles entre les titres professionnels du ministère chargé de l'emploi et des certifications publiques et privées sur les passerelles

L'ensemble des certificateurs nous a fourni les référentiels des certifications (cf. liste déclinée dans le tableau des certifications enregistrées au RNCP, voir ANNEXE 6) qui ont fait l'objet d'une analyse dans la cartographie ainsi que les données chiffrées sur leurs certifications

Documents INRS