

# MODALITES D'ORGANISATION ET DE CONTROLE DE LA CERTIFICATION

## 1- Instances et dispositif de veille à l'actualisation de la certification

La branche professionnelle de la Mutualité a mis en place un système de veille du dispositif de certification afin de pouvoir ajuster la certification professionnelle aux évolutions du métier et activités visées.

### 1.1 Les acteurs

- La CPNEFP
- Les membres du jury et de la commission paritaire
- L'OEMM
- Les experts habilités
- L'OPCO désigné par la branche
- Les organismes de formation habilités

### 1.2 Les outils de la certification professionnelle concernés

- Le référentiel de certification qui comprend :
  - o Le référentiel d'activités et de compétences
  - o Le référentiel d'évaluation (les modalités et critères d'évaluation des acquis)
- Le guide d'entretien d'accueil et d'orientation
- Le livret d'évaluation de compétences
- Le livret de suivi de la formation
- La fiche de synthèse du parcours de formation
- Le guide VAE avec livrets 1 et 2

### 1.3 Les outils mis en œuvre pour assurer le système de veille du dispositif de certification

- Les rapports de branche (bilan social, cartographie des métiers...)
- Le Référentiel Métiers
- Les travaux et études prospectives issues de l'OEMM
- Le baromètre de l'OPCO désigné par la branche

### 1.4 Les moyens mis en œuvre pour assurer le système de veille du dispositif de certification

#### Suivi du dispositif de certification en CPNEFP :

Le suivi du dispositif de certification professionnelle sera assuré par la CPNEFP. Elle habilite les organismes de formation et s'assure du bon déroulement des actions de formations menées par les organismes de formation habilités. Elle décide des modalités et de la composition du jury. Elle s'assure du bon déroulement du jury et de la commission paritaire. La CPNEFP se réunit au minimum 4 fois par an.

Le suivi des CQP est régulièrement abordé en CPNEFP.

#### Création d'un « conseil de perfectionnement » du référentiel de certification :

Un conseil de perfectionnement sera mis en place pour veiller à l'adéquation du référentiel de certification aux évolutions des métiers de la Mutualité. Le conseil de perfectionnement sera composé de :

- un groupe d'experts métiers habilités à évaluer les candidats

- les membres de la CPNEFP
- l'OPCO désigné par la branche

Le conseil de perfectionnement devra se réunir en distanciel ou en présentiel 1 fois par an.

## 2- Procédure d'habilitation et rôle des jurys

### 2.1 Le jury d'évaluation en entreprise (hors VAE)

#### Composition

L'entreprise du candidat ou l'organisme de formation désigne les membres du jury d'évaluation conformément aux règles de composition des jurys ci-après, en amont de chaque session d'évaluation en entreprise.

Le jury d'évaluation est composé de 2 membres :

- un membre désigné issu du groupe d'experts métiers habilités selon les critères de la CPNEFP\*\* pour évaluer les compétences des candidats (la liste est disponible sur demande auprès du secrétariat de la CPNEFP)
- un professionnel interne de l'entreprise du candidat\*\*\*\* ou un membre de l'équipe pédagogique de l'organisme de formation n'ayant pas directement dispensé la formation au candidat

*\*\* Pour intégrer le groupe d'experts métiers habilités, les experts métiers devront :*

- *Informé le secrétariat de la CPNEFP de leur candidature*
- ***Obligatoirement suivre une action de formation délivrée par la branche professionnelle de la Mutualité pour être habilité à évaluer les candidats qui passent le Certificat de Qualification Professionnelle.***

*Chaque année de nouveaux candidats pourront se présenter auprès du secrétariat de la CPNEFP, pour rejoindre le groupe d'experts métiers et être habilités.*

*La CPNEFP sera chargée d'organiser et de financer les actions de formation à destination des experts métiers chargés de l'évaluation des candidats visant les Certificats de Qualification Professionnelle de la branche professionnelle.*

*\*\*\*\*le professionnel interne de l'entreprise doit être un expert du métier relatif au CQP suivi et ne doit être en aucun cas le tuteur du candidat ou un supérieur hiérarchique.*

#### Rôle du jury d'évaluation en entreprise

Le jury d'évaluation doit :

- Évaluer les compétences des candidats selon les modalités et critères définis dans le référentiel de certification
- Remplir et signer le livret d'évaluation des compétences
- Transmettre le livret au secrétariat de la CPNEFP

## Organisation

Les membres du jury d'évaluation en entreprise doivent :

→ En amont de la session d'évaluation :

- Prendre connaissance du référentiel de certification qui décrit les activités et compétences du CQP et de ses blocs de compétences
- Prendre connaissance de la grille d'évaluation proposée et du fonctionnement du système d'évaluation.

→ Tout au long du processus :

- assurer l'équité de traitement de chaque candidat (temps consacré à chacun, nombre de questions posées...).
- être bienveillant en favorisant les réalisations et l'expression du candidat afin de lui permettre de donner le meilleur de lui-même, en veillant à ne pas le mettre en difficulté.
- examiner l'ensemble des compétences en évitant de se « focaliser » sur une activité insuffisamment maîtrisée.
- apprécier le degré de maîtrise des compétences à partir de la grille d'évaluation (incluse dans le livret d'évaluation)
- atteindre un consensus sur chacune des compétences. En cas de désaccord, la voix de l'expert habilité est prépondérante.

## Déroulement des épreuves

Les épreuves sont organisées soit par l'employeur, soit par l'organisme de formation habilité selon les modalités d'évaluation définies dans le référentiel de certification. La participation à toutes les séances d'évaluation est obligatoire.

Les évaluations se déroulent au fil de l'eau à l'initiative de l'employeur ou de l'organisme de formation avec le consentement du candidat.

Les modalités d'évaluation ont été conçues pour valider l'acquisition des compétences visées par la certification.

Les deux évaluateurs doivent atteindre un consensus sur chaque évaluation. En cas de désaccord, l'expert habilité par la CPNEFP a une voix prépondérante.

A l'issue de chacune des épreuves, les évaluateurs remplissent la grille d'évaluation.

A l'issue de l'ensemble du processus, les évaluateurs complètent, signent et adressent le livret d'évaluation au secrétariat de la CPNEFP.

## **2.2 Le jury de branche de délivrance (jury d'évaluation finale)**

### Composition

Le secrétariat de la CPNEFP organise les jurys de branche.

Le jury paritaire de branche est composé de :

- 2 jurés :
  - 1 professionnel représentant les employeurs de la branche
  - 1 représentant des organisations syndicales de salariés

- Et d'un membre du secrétariat de la CPNEFP.

#### Rôle du secrétariat de la CPNEFP :

Il sera systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives (feuilles d'émargement, renseignement de la décision par le jury, etc).

#### Rôle du jury de branche :

Dans le cas où l'acquisition du CQP est visée dans son intégralité (l'intégralité des blocs de compétences du CQP sont visés), certains ont déjà été acquis sur dossier par la commission paritaire (cf 2.3 La commission paritaire de validation par bloc), le jury de branche doit :

- Réaliser l'entretien final des candidats pour vérifier la maîtrise des compétences
- Valider les compétences acquises ou restant à acquérir
- Délibérer à partir des résultats de l'évaluation des compétences du candidat grâce au livret d'évaluation des compétences\*\* ou grâce à l'étude du dossier VAE (voie VAE)
- Délivrer en totalité ou partiellement le CQP
- Compléter et signer la fiche de décision du jury

Le jury paritaire est présidé par un de ses membres, désigné en début de séance. La présidence reviendra alternativement à un représentant employeur et un représentant salarié.

Le Président remplit la fiche de décision du jury qui sera transmise au candidat.

*\*\*La démarche CQP doit se situer dans une dynamique de réussite : l'entretien et la présentation du dossier du candidat devant le jury de délivrance n'interviennent que lorsque le candidat est prêt, et lorsque l'évaluation finale en entreprise est positive.*

#### Déroulement de l'épreuve orale :

L'entretien est organisé uniquement pour l'obtention de la totalité de la certification. Une procédure allégée est instaurée pour l'obtention **d'un seul ou plusieurs bloc(s) isolé(s)** (cf 2.3 commission paritaire de validation par bloc).

Dans le cas où le candidat a acquis l'ensemble des blocs de compétences requis pour valider la certification (toutes compétences de chacun des blocs évalués en « A » - cf 4.1 – échelle d'évaluation), il passe en entretien devant un jury qui dispose **30 jours avant l'entretien** du :

- guide d'entretien d'accueil et d'orientation
- dossier VAE (le cas échéant selon la voie d'accès par la « VAE »)
- Attestation d'obtention de l'ensemble des blocs (le cas échéant selon la voie d'accès « blocs de compétences »)
- livret de suivi de la formation par l'OF (le cas échéant si des modules de formation ont été suivis)
- fiche de synthèse du parcours de formation (le cas échéant si des modules de formation ont été suivis)
- livret d'évaluation des compétences (le cas échéant selon la voie d'accès)

Le candidat pourra apporter dans un document annexe toute information utile sur son parcours, ses connaissances et ses acquis (synthèse écrite).

Cela permettra au jury de prendre connaissance de la progression du candidat et de ses acquis sur les blocs de compétences, sur le bilan de son parcours et des résultats des évaluations.

Cet entretien est organisé autour d'une présentation orale destinée à présenter la formation et l'expérience du candidat ainsi que son approche du secteur de la Mutualité (10 minutes), d'un entretien avec le jury (10 minutes) et d'une phase de délibération. La présentation de l'expérience du candidat peut s'appuyer sur différents supports : diaporama, plaquettes de présentation, synthèse écrite, ...

A l'issue de cet entretien et au regard de l'ensemble des résultats obtenus par le candidat, le jury délivrera en totalité ou en partie le CQP.

### 2.3 La commission paritaire de délivrance par bloc

Dans le cas où un candidat ne souhaite valider qu'un bloc ou plusieurs blocs de compétences mais sans viser l'intégralité de la certification, la CPNEFP instaure un processus de délibération par une commission paritaire spécifique qui examinera la demande sur dossier.

#### Composition :

La commission paritaire est composée de :

- 4 jurés :
  - 2 professionnels représentant les employeurs de la branche
  - 2 représentants des organisations syndicales de salariés
- Et un membre du secrétariat de la CPNEFP.

Le secrétariat de la CPNEFP organise la commission paritaire.

#### Rôle du secrétariat de la CPNEFP :

Il sera systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives (feuilles d'émargement, renseignement de la décision par la commission paritaire, etc)

#### Rôle de la commission paritaire sur dossier :

La commission paritaire doit :

- Délibérer à partir des résultats de l'évaluation des compétences du candidat présentés dans le livret d'évaluation des compétences\*\*
- Délivrer ou non le ou les bloc(s) de compétence(s)
- Compléter et signer la décision de la commission paritaire

*\*\*La démarche CQP doit se situer dans une dynamique de réussite, la présentation du dossier du candidat devant la commission de délivrance n'intervient que lorsque le candidat est prêt et lorsque l'évaluation en entreprise est positive.*

**Un candidat ayant obtenu, de manière isolée, un ou plusieurs blocs de compétences, doit passer devant le jury de branche pour la délivrance totale du ou des blocs manquants menant au CQP (cf 2.2 jury de branche).**

Déroulement de l'épreuve écrite :

**En cas de passage d'un bloc isolé (ou plusieurs blocs isolés, ne menant pas au CQP complet),** le dossier du candidat est évalué par la commission paritaire qui dispose du :

- Guide d'entretien d'accueil et d'orientation
- Livret d'évaluation des compétences
- Livret de suivi de formation (le cas échéant)
- Fiche de synthèse du parcours de formation (le cas échéant)

La commission délibère sur l'obtention du bloc.

Le bloc de compétences est obtenu si toutes les compétences ont été évaluées en A

## **2.4 Habilitation des organismes de formation**

La CPNEFP habilitera des organismes de formation chargés de :

- Réaliser les entretiens d'accueil et d'orientation des CQP de la branche
- Construire et dispenser un parcours de formation adapté et individualisé menant à la certification, ou réaliser l'examen de recevabilité de la VAE
- Le cas échéant, dispenser une prestation d'accompagnement VAE
- Participer au jury d'évaluation du candidat en entreprise le cas échéant dans si l'entreprise le décide ou lorsqu'il n'y a pas de professionnel interne

La CPNEFP réalise une consultation, sur la base du cahier des charges annexé au dossier RNCP, afin d'habilitier une liste d'organismes de formation qui accompagneront les candidats vers la certification des CQP de la branche, à l'issue d'un parcours de formation individualisé ou par la validation des acquis de l'expérience.

Les organismes de formation seront sélectionnés par la CPNEFP sur leur capacité à fournir, en fonction de la voie d'accès, des outils et méthodes pertinents dans la démarche de certification comme par exemple un référentiel de formation adapté, modulable et présentant une durée indicative, des méthodes pédagogiques et des évaluations formatives, un livret de suivi de la formation ; ou encore une prestation d'accompagnement à la démarche VAE et à la préparation de l'entretien devant le jury de branche. La sélection se fera également sur l'analyse de la proposition financière de l'organisme pour la réalisation de ces prestations.

L'habilitation pour les organismes retenus sera délivrée pour une période de trois ans.

L'habilitation pourra faire l'objet, après présentation d'un bilan des actions menées, et sur avis de la CPNEFP, d'une reconduction pour atteindre une durée maximale de 5 ans, afin de couvrir la durée totale de référencement possible au RNCP délivré par France Compétences.

## **3- Conditions spécifiques d'accès par la VAE**

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel de la certification professionnelle visée.

Pour obtenir un CQP de la branche Mutualité par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

### **3.1. Dossier de Recevabilité (Livret 1) : cerfa n°12818**

Le candidat doit justifier d'une expérience liée aux activités définies dans le cadre du référentiel de certification du CQP visé. Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience du candidat doit être au minimum d'un an.

Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise » (Art. 2 Décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Le candidat, après s'être renseigné de la démarche VAE auprès du secrétariat de la CPNEFP, doit se rapprocher soit de son employeur, soit d'un des organismes de formation habilités par la branche, afin de réaliser son entretien d'accueil et d'orientation. Cet entretien permettra d'établir un premier diagnostic du parcours du candidat, des compétences acquises au cours de ses expériences professionnelles, et de confirmer la voie d'accès à la certification par la VAE.

Si le candidat remplit tous les critères d'éligibilité, il doit **compléter le formulaire cerfa n°12818\*02 disponible ci-dessous** :

[https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=12818\\*02&cerfaFormulaire=12818\\*02](https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=12818*02&cerfaFormulaire=12818*02)

Pour s'aider, il peut consulter la notice explicative de demande de recevabilité à la VAE ci-dessous :

[https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=51260%2302&cerfaFormulaire=12818\\*02](https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=51260%2302&cerfaFormulaire=12818*02)

Le candidat, s'il le souhaite, peut se rapprocher d'un organisme de formation habilité par la branche, afin de remplir le dossier de recevabilité correspondant au Livret 1 (**formulaire cerfa n°12818\*02**). Ce dossier sera analysé par le secrétariat de la CPNEFP, qui en vérifiera la recevabilité.

Si la démarche VAE est recevable, le secrétariat de la CPNEFP transmettra au candidat le livret 2 qu'il devra compléter. Il pourra être accompagné dans cette démarche par un organisme habilité par la CPNEFP.

### **3.2. Dossier VAE et passage devant le jury de validation et de délibération**

#### **- Renseignement du dossier VAE (livret 2)**

Le candidat peut être accompagné, s'il le souhaite, par l'organisme de formation habilité dans le cadre d'une prestation d'accompagnement VAE. Cette prestation peut être prise en charge par un dispositif de financement de la formation continue. Le candidat est invité à se rapprocher d'un conseiller en évolution professionnelle, ou, par l'intermédiaire de son employeur, auprès de l'opérateur de compétences.

#### **- Etude du dossier par le jury de branche :**

Le dossier VAE (Livret 1 et 2) est transmis au secrétariat de la CPNEFP qui convoque un jury de branche lorsque le nombre de candidats suffisant est atteint.

Le dossier est transmis aux membres du jury suffisamment en amont de l'entretien pour en permettre une analyse approfondie : les membres du jury vérifient l'acquisition des blocs de compétences au regard du parcours et de l'expérience du candidat. Ils disposent d'une grille d'aide à la décision (guide du Jury).

- Entretien avec le jury de délivrance (cf 2.2 Le jury de délivrance)

Le jury de branche est un jury d'évaluation qui s'assure lors de l'entretien avec le candidat de l'acquisition de l'ensemble des compétences dans le respect des procédures établies par la CPNEFP. Cet entretien se veut aussi être un temps d'échange entre le candidat et les membres paritaires de la branche.

- Délibération du jury de délivrance : Validation de tout ou partie des blocs de compétences du CQP visé

Ce jury est également jury de délibération, qui attribue en totalité ou partiellement le CQP à l'issue de l'entretien et de la phase de délibération. A cet effet, il remplit la fiche de décision du Jury qui sera remise au secrétariat de la CPNEFP, qui sera chargée d'établir le parchemin et de le transmettre au candidat.

La décision d'acquisition du CQP, en totalité ou partiellement, pourra être annoncée au candidat à l'issue de la phase de délibération.

Dans le cas où le jury ne délivre que certains blocs, il est possible de poursuivre un parcours :

- Soit en suivant une formation sur les blocs manquants ;
- Soit en complétant l'expérience professionnelle afin de développer les compétences manquantes

**Les blocs de compétences sont acquis pour une durée indéterminée.**

## 4- Les règles d'attribution de la certification par étapes

### 4.1. L'échelle d'évaluation retenue est la suivante :

#### Etape 1 : Jury d'évaluation en entreprise (hors VAE)

Les évaluateurs procèdent à une évaluation binaire de chacune des compétences selon une échelle « acquis/non acquis »

**A (ACQUIS)** : le candidat réalise en totalité les attendus en autonomie. Les réponses ou l'approche sont complètes. Il apporte de nouveaux éclairages. Il s'appuie sur son vécu et/ou sa formation.

**NA (NON ACQUIS)** : le candidat ne réalise pas les attendus. Les réponses ou l'approche sont basiques et théoriques. Les réponses sont partielles.

Chaque compétence est déclarée « acquise » (A) ou « non acquise » (NA), en fonction de l'atteinte ou non des critères d'évaluation de la compétence visée.

#### Etape 2 : Jury de délivrance et commission paritaire de délivrance sur dossier (hors VAE)

La démarche CQP doit se situer dans une dynamique de réussite : l'entretien et la présentation du dossier du candidat devant le jury n'intervient que lorsque le candidat est prêt et lorsque l'évaluation finale en entreprise est positive.



La certification est acquise si le candidat à 100% de compétences « Acquis ». Dans le cas où le salarié vise un CQP complet, il valide a minima un bloc le composant s'il obtient 100% « d'acquis A » à ce bloc. Si le candidat n'acquière pas la totalité des blocs composant le CQP, la certification sera alors acquise partiellement.

Le jury de délivrance est un jury d'évaluation qui s'assure lors de l'entretien avec le candidat de l'acquisition de l'ensemble des compétences dans le respect des procédures établies par la CPNEFP. Cet entretien est aussi un temps d'échange entre le candidat et les membres paritaires de la branche.

Ce jury est également jury de délibération, qui attribue en totalité ou partiellement le CQP à l'issue de l'entretien et de la phase de délibération. A cet effet, il remplit la fiche de décision du Jury qui sera remise au secrétariat de la CPNEFP, qui sera chargé d'établir le parchemin et de le transmettre au candidat.

La décision d'acquisition du CQP, en totalité ou partiellement, pourra être annoncée au candidat à l'issue de la phase de délibération.

La commission de délivrance s'assure par analyse du dossier du candidat de l'acquisition de l'ensemble des compétences du bloc visé dans le respect des procédures établies par la CPNEFP.

La commission est également jury de délibération, qui attribue ou non l'acquisition du bloc de compétence. Elle remplit la fiche de décision et la remet au secrétariat de la CPNEFP qui sera chargé d'établir le parchemin et de le transmettre au candidat.

**Les blocs de compétences sont acquis pour une durée indéterminée.**

#### **4.2 Communication des résultats et délivrance matérielle du certificat**

Les résultats des épreuves sont notifiés par écrit aux candidats dans un délai d'un mois. Le parchemin (d'obtention du CQP ou d'un bloc), sous format papier ou électronique, est adressé au candidat dans un délai d'un mois par le secrétariat de la CPNEFP.

#### **4.3 Modalités de traitement des dysfonctionnements**

En cas de dysfonctionnement ou de réclamation, un traitement spécifique est apporté : prise en charge du dossier par le secrétariat de la CPNEFP, traitement du problème spécifique avec planning associé, mise en place d'action corrective.

#### **4.4 Modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification**

Chaque année, le secrétariat pour le compte de la CPNEFP réalise un bilan formalisé du dispositif, basé sur les retours des candidats, des entreprises, des évaluateurs, des organismes financeurs et des échanges avec les formateurs de façon à identifier les sources d'optimisation.

Ce bilan sera présenté chaque année à la CPNEFP qui prendra le cas échéant les mesures correctives nécessaires.

#### **4.5 Les voies de recours**

En cas d'échec total ou partiel à la certification, le candidat pourra suivre les épreuves d'évaluation des compétences auxquelles il a échoué.

Il pourra suivre des modules de formation correspondant à ces compétences ou les renforcer par des expériences professionnelles complémentaires correspondantes.

En cas de litige, le candidat peut exercer un recours auprès du secrétariat de la CPNEFP pour transmission à la commission de recours (cf 4.6 commission de recours).

Pour être valable, ce recours doit être formulé par lettre recommandée avec accusé de réception, et dûment motivé, dans le délai de 2 mois suivant la date de notification des résultats.

#### **4.6 Commission de recours**

La branche de la mutualité instaure une commission de recours pour l'ensemble de ses CQP pour la durée d'inscription au RNCP.

La Commission de recours examine et statue sur les contestations relatives à la délivrance totale ou partielle, ou la non-délivrance des CQP ainsi qu'au refus d'habilitation des organismes de formation pour la mise en œuvre de la certification.

Elle se compose de quatre membres :

- 2 représentants employeur de la branche
- 2 représentants des organisations syndicales de la branche

Un représentant du secrétariat de la CPNEFP est également présent.

La commission de recours des CQP se réunit sur convocation du secrétariat de la CPNEFP. Elle ne peut délibérer valablement que lorsque trois au moins de ses membres sont présents.

Les décisions sont prises à la majorité absolue des présents.

Il est établi un compte rendu des réunions.

La commission peut être saisie par :

- un(e) candidat(e),
- un organisme de formation.

La commission est saisie par écrit dans un délai de 2 mois à compter de la publication des résultats ou du refus d'habilitation.

Les personnes souhaitant contester les décisions prises sont invitées à se manifester dans un délai de quinze jours au moins avant la date de la séance en présentiel ou par écrit, si elles ne peuvent pas se présenter.

La commission délibère à huis clos, sans la présence des intéressés, elle statue par une décision motivée. Ses décisions sont notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen permettant de faire la preuve de sa réception par le destinataire.

Il peut être fait appel de la décision de la commission de recours des CQP par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la CPNEFP dans un délai de quinze jours à compter de la notification de la décision de la commission de recours des CQP aux Intéressés.

Une nouvelle commission de recours est alors convoquée pour étudier une seconde fois le recours du candidat ou de l'organisme de formation. La décision de la commission d'appel est définitive et ne peut faire l'objet d'un nouveau recours.