

**CENTRE D'ÉTUDES ET DE
RECHERCHES SUR
LES QUALIFICATIONS**

**AVIS ET RAPPORT DU
CÉREQ**

**OPPORTUNITÉ DE CRÉATION DE CERTIFICATIONS POUR
LE MÉTIER D'ÉCOUTANT EN TÉLÉPHONIE SANITAIRE ET
SOCIALE.**

**DANS UNE PERSPECTIVE, NOTAMMENT, D'EXPERIMENTATION DE LA
VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE**

Rapport présenté le 6 juillet 2004

Devant le comité de pilotage

**CEREQ
Josiane TEISSIER
Chantal LABRUYERE
Michèle MENABREAZ
LEPII CEREQ
Guillaume DELIGNIERES
COLLEGE COOPERATIF
Sophie BROCHIER**

AVIS ET RAPPORT DU CÉREQ
Opportunité de VAE et de création de certifications dans le secteur de
l'écoute sanitaire et sociale

SOMMAIRE

Introduction

I. La Validation des Acquis de l'expérience

1. Le fonctionnement de la validation des acquis de l'expérience
- déroulement de la VAE type

2. Liste des certifications envisageables par leurs proximités avec le
secteur de la téléphonie sanitaire et sociale

3. Avantages et inconvénients de la VAE « directe »

II. Création de certifications

1. Quelles logiques pour la création de certifications nouvelles

2. Les certifications envisagées

2.1. Niveau I

2.2. Niveau II

2.3. Niveau IV

3. Opportunité de créations retenues

Conclusion

Annexes

I. Bilan des entretiens individuels avec les structures et leurs
représentants salariés

II. Procédure de création d'une Licence Professionnelle

III. Qu'est ce que l'homologation

IV. Procédure d'homologation

V. Grille interministérielle des niveaux d'homologation

VI. A propos du bac SMS

Le 12 décembre 2003 à la suite de la production par le Céreq et le CCPAM¹ d'un référentiel d'activités et de compétences de l'écouter en téléphonie sanitaire et sociale, le comité de pilotage des structures mobilisées autour du projet d'expérimentation de VAE² porteur de cette étude, confiait au Céreq la préparation d'un rapport et d'un avis sur « *l'opportunité de création de certifications du métier d'écouter en téléphonie Sanitaire et Sociale, notamment dans une perspective d'expérimentation de validation des acquis de l'expérience* »

INTRODUCTION

Le référentiel d'activités et de compétences de l'écouter en téléphonie sanitaire et sociale fait ressortir **l'existence d'une véritable famille professionnelle fédérée autour d'une finalité commune** :

« La mission de l'écouter consiste à assurer une permanence au sein d'un service téléphonique du champ sanitaire et social au cours de laquelle il se met à l'écoute d'un appelant exprimant une situation problématique et/ou une difficulté et lui propose, selon ses besoins, sa volonté et les missions du service, un soutien, une clarification et/ou une intervention afin de l'accompagner dans la recherche d'une solution à cette situation ».

La première phase de l'étude a consisté à réunir, à l'aide d'une enquête par questionnaires auprès des structures participantes, des données générales sur les structures et l'activité d'écoute : socio-démographie, organisation, modalités de recrutement et de formation des écoutants. Ces résultats ont fait l'objet d'un rapport intermédiaire présenté le 6 avril 2004.

La seconde phase, qui se conclue ici par la production du présent « *rapport - avis* », a consisté en une série de rencontres avec les représentants employeurs et salariés. Ces entretiens ont visé à questionner les professionnels sur les usages et les stratégies des structures par rapport aux logiques de la VAE et de la certification notamment en terme de mobilité, de recrutement et de qualification de la main d'œuvre.

Dans un premier temps nous nous attacherons à expliciter le sens de la validation d'acquis de l'expérience, et à mettre en évidence dans quels cas et pour qui elle peut prendre sens, en même temps que nous proposons un panorama des certifications et diplômes existants qui semblent avoir un lien avec l'activité d'écouter en téléphonie sociale, ce qui peut contribuer à l'outillage d'une démarche collective ou individuelle de VAE.

¹ CCPAM. Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée

² VAE. Validation des Acquis de l'Expérience

Dans un deuxième temps, nous examinerons quelles sont les logiques qui conduisent à envisager la création de nouvelles certifications dans le secteur de la téléphonie sociale ; nous énoncerons les hypothèses de création de titres ou diplômes qui semblent répondre le mieux à ces logiques et présenterons les argumentaires d'opportunité.

NB Une précision de vocabulaire s'impose lorsqu'il s'agit de parler de certification. Cette notion de certification est la plus générale. Dans la situation juridique actuelle, elle désigne aussi bien des *diplômes* (qui relèvent des pouvoirs publics) ou des *titres* (qui peuvent relever des pouvoirs publics mais également d'organismes privés) ou des *certificats de qualification professionnelle* (créés par des branches professionnelles dans un cadre paritaire).

La Validation des Acquis de l'expérience

1. Le fonctionnement de la validation des acquis de l'expérience

La validation des acquis de l'expérience est « *une procédure entreprise en vue d'une reconnaissance institutionnelle des acquis* » (définition AFNOR).

Elle correspond aux différents processus et procédures permettant l'obtention d'un titre homologué, d'un diplôme, d'une qualification reconnue par une convention collective ou une commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) d'une branche.

Inscrite dans la Loi de Modernisation Sociale en 2002, la validation des acquis de l'expérience marque une étape décisive puisqu'elle permet l'acquisition d'un titre ou diplôme dans sa totalité. Cette fois, il s'agit pour tout candidat justifiant d'au moins trois années d'expérience professionnelle et/ou extra-professionnelle, de pouvoir la certifier au travers d'un diplôme ou titre existant. La loi propose de « *créer un droit pour tout citoyen d'acquérir éventuellement la totalité d'un diplôme ou d'un titre en faisant valider son expérience professionnelle acquise au travers d'une activité rémunérée ou bénévole* ».

Si un candidat ne réunit pas toutes les compétences requises, il pourra suivre les modules de formation correspondants et/ou les épreuves sanctionnant les « modules » manquants pour obtenir la certification. Chaque organisme qui délivre une certification (appelé ici « certificateur ») propose et organise lui-même ses modalités de validation des acquis. L'évaluation du candidat s'opère sur la base d'un dossier ou d'une mise en situation de travail et d'un entretien du candidat avec le jury. Cette étape est souvent décisive pour apprécier la crédibilité du dossier. Le « répertoire national des certifications professionnelles » (RNCP) également créé par la loi de modernisation sociale, « a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et titres ». Les diplômes et titres d'État y figurent de droit, avec l'indication du niveau de formation auxquels ils correspondent (de VI à I). Les autres certifications sont inscrites seulement après avis de la Commission Nationale de Certification Professionnelle (CNCP) qui leur attribue aussi un niveau. Les CQP (certifications de qualification professionnelle) créés par les partenaires sociaux constituent une exception et ne sont pas classés par niveau.

Le positionnement d'une certification dans la nomenclature des niveaux de formation a des effets notables du point de vue des usages qui peuvent en être faits : c'est ce qui permet de justifier des pré-requis pour s'engager dans certaines formations, ou pour présenter des concours de la fonction publique, ou pour occuper certains postes de travail. Ce point est donc tout à fait décisif dans le choix que

des candidats peuvent faire de telle ou telle certification pour valider leur expérience.

Pour les salariés, le financement de la démarche de validation est désormais éligible au titre des dépenses de formation des entreprises de plus de dix salariés et les projets de VAE peuvent figurer au plan de formation. Ils peuvent également relever du financement des organismes qui gèrent les fonds mutualisés destinés aux CIF (Congé individuel de formation). Outre cette prise en charge du coût de la prestation VAE, les salariés peuvent bénéficier d'un « Congé VAE » de 24 h maximum. Des accords de branche peuvent désormais encadrer et favoriser le développement de la VAE. Mais tout salarié qui ne souhaite pas divulguer son projet de VAE à son entreprise doit pouvoir conserver la confidentialité de sa démarche. Il ne pourra pas compter, dans ce cas, sur la prise en charge des dépenses correspondantes par son entreprise ! Dans certaines régions, des modalités annexes de prise en charge financière sont mises en place par les Conseils régionaux.

De manière schématique le fonctionnement de la VAE se déroule selon le processus suivant. (Pour plus d'informations et des exemples, consulter les annexes).

Déroulement VAE type :

- a. Définition par le candidat de la cible certification la plus adaptée, après consultation d'un professionnel de l'AIO.
 - b. Dépôt d'une demande de VAE auprès d'un certificateur qui vérifie la recevabilité de la candidature.
 - c. Elaboration par le candidat de son argumentaire, (avec accompagnement éventuel), en se conformant au dossier type proposé par le certificateur et dépôt du dossier auprès du service compétent.
 - d. Entretien du candidat avec le jury sur la base du dossier
 - e. Délibération du Jury de validation
- f1. Délivrance directe de la certification complète
- f2. Entrée en formation et/ou complément d'expérience pour les unités restant à obtenir

Commentaire.

La phase amont de la VAE et le choix de la certification sont tout à fait fondamentaux. En effet, il existe de nombreuses certifications professionnelles qui visent une activité se rapprochant plus ou moins des emplois qui ont été et sont ceux du postulant. L'obtention d'une validation de l'expérience dépendra de la plus ou moins grande proximité de son expérience (qui ne se limite pas forcément à son expérience d'écouter), avec celle visée par la certification choisie. Selon les projets

du candidat à la VAE, la cible peut être définie d'abord en fonction du niveau de qualification visé (pour un concours ou une reprise d'étude par exemple) ou en fonction de la spécialité (mobilité au sein d'un même secteur d'activité). L'absence de certification strictement adaptée à l'activité d'écouter n'est donc pas un frein pour les salariés qui envisageraient une mobilité professionnelle en dehors de ce champ et souhaiteraient valoriser (même partiellement) leurs acquis pour exercer d'autres activités ou reprendre des études.

Dans la perspective d'outiller une expérimentation des acquis de l'expérience il nous est donc apparu utile d'aider le secteur à identifier les certifications existantes susceptibles de présenter un intérêt pour les écouter en exercice.

A terme, lorsque le répertoire (RNCP) sera constitué, il servira à repérer les certifications les plus adéquates au projet et à l'expérience du candidat. En attendant, nous avons utilisé la base REFLET du CEREQ, pour identifier des diplômes plus ou moins proches de l'activité d'écouter en téléphonie sociale. Nous avons choisi de balayer de façon assez large le champ des possibles, en imaginant des poursuites d'activités au-delà des professions de l'écoute, mais également au-delà du champ sanitaire et social. En effet si l'un des premiers critères de sélection a été l'ancrage des diplômes dans ce champ là, nous avons étendu la recherche aux activités éducatives et nous n'avons pas hésité à pointer des diplômes qui concernent des champs professionnels différents comme les activités commerciales ou de communication voire de documentation. Il nous est également apparu important de repérer les diplômes rattachés plus particulièrement à des champs disciplinaires valorisés dans le milieu professionnel, parce qu'ils peuvent structurer ou soutenir l'activité d'écouter : il s'agit de la psychologie, de la sociologie, du droit, des sciences de l'éducation... enfin, nous avons identifié des certifications qui attestent d'une bonne connaissance d'un type de public, et cela sans tenir compte dans ce cas du niveau de la certification.

Le classement du résultat de nos recherches s'effectue par niveau lorsque celui-ci est connu, par domaine, par champ disciplinaire et par public spécifique. L'entrée « organisme certificateur » est également fondamentale puisque c'est à leur niveau que s'organise la VAE.

Liste des certifications envisageables en VAE par leurs proximités avec le secteur de la téléphonie sanitaire et sociale

La liste présentée ci-dessous n'est pas exhaustive et ne s'appuie pas sur la nouvelle nomenclature LMD.

CERTIFICATEUR	INTITULE	NIVEAU	DOMAINE							DISCIPLINE				PUBLIC SPECIFIQUE	
			santé	social	santé social	éducation	médiation sociale	comm/doc infos	commerce	sociologie	psychologie	sciences	droit		
CNAM	Certificat de compétences CNAM Insertion sociale des personnes handicapées	1		1											pers handicapées
CNAM	Certificat de compétences CNAM Pratiques de médiation	1		1						1					
CNAM	DESS CNAM Sciences de l'information et de la documentation spécialisées	1						1					1		famille
CNAM	DEA CNAM travail social, action sociale et société	1		1											
univ Aix Mlle	DESS Psychologie des perturbations cognitives	1				1					1				
univ Aix Mlle	DESS Psychologie du travail	1				1					1				

univ Aix Mlle / réunion	DESS Psychologie de l'enfance, de l'adolescence et du vieillessement	1						1	1				
univ Besancon	DESS psychologie clinique option pathologie	1											
univ Bordeaux	Master Mention Sociologie : Spécialité Recherche Education et problèmes sociaux	1								1			
univ Caen Poitiers Aix Reims Strsbg	DESS psychologie clinique option psychopathologie	1			1						1		
univ Grenoble	DESS Santé protection sociale vieillessement	1											
univ Lille 3	DESS Education et santé	1	1			1				1			1
univ Lille1	DESS Pratiques et politiques locales de santé	1	1			1				1			1
univ Lille2	DESS sciences humaines et conduites addictives	1			1						1		1
univ Mlle	DESS Psychologie sociale de la santé	1	1			1					1	1	
univ Montpellier	DESS de Sociologie : changements sociaux, processus d'exclusion et dynamiques d'intégration	1						1			1		
univ Mulhouse	DESS Ingénierie et management de l'éducation, de la formation et du socio éducatif	1								1		1	
univ Nancy	DEA psychologie, cognition, communication, santé, travail	1	1							1	1		
univ Orléans	DESS Droit de l'action sociale	1		1									1

pers âgées

famille

univ ParisV	DESS Psychologie de l'enfance et de l'adolescence difficulté	1			1					1	1			jeunesse
univ Pau	DESS Droit des victimes	1	1										1	
univ PoitiersToulouse	DESS Psychologie enfance et société	1			1					1	1			
univ Reims	DESS Action sanitaire et sociale option développement social	1	1							1				
Univ Toulouse	DESS Droit de la santé	1	1										1	
univ Toulouse	DESS Psychologie de la santé	1	1		1						1			
univ Toulouse	DESS Psychologie du travail et psychologie sociale	1			1					1			1	
univ Toulouse	DESS Psychologie interculturelle	1	1		1						1			
univ Toulouse	DESS psychologie interculturelle – organisation, santé, socialité, éducation	1			1						1			
univ Toulouse Besancon	DESS Psychologie de l'enfance et de l'adolescence	1								1	1			
	DESS psychologie clinique en milieu medical	1												
	DESS sciences humaines	1								1	1			famille
FEPEM	Certificat d'employé familial polyvalent (CQP)	2			1									
univ Amiens	licence professionnelle Métiers des téléservices	2						1	1					
univ Anger	Licence professionnelle superviseur en centre d'appels	2						1	1					
univ Besancon	Licence professionnelle sport intégration sociale jeunes en difficulté	2			1					1	1			

univ Bordeaux	Licence professionnelle Santé option promotion de la santé et éducation pour la santé	2			1	1														
univ Caen	Licence professionnelle Connaissance de la ville et métiers de l'intervention sociale	2			1	1														
univ Clermont	Licence professionnelle Intervention sociale spécialité aide à l'insertion professionnelle	2				1	1					1								
univ Lille3	Licence sciences cognitives	2											1							
univ Metz	Licence professionnelle formation de superviseur de centres relations clients	2													1	1				
univ Nancy	Licence Sciences du Langage mention documentation	2				1				1										
univ Nantes	Licence Sociologie option générale	2																		
univ Paris 5	Licence professionnelle Intervention sociale spécialité médiateur d'aide spécialisée à la personne	2				1				1										
univ poitier brest montpellier ...	Licence sciences sanitaires et sociales	2				1														
univ Poitiers	Licence professionnelle Accompagnement social	2				1				1	1				1	1				
univ Poitiers	Licence professionnelle Intervention sociale option accompagnement et insertion	2									1				1					
univ Reims	Diplôme d'Etudes en Sciences Sociales et Educatives	2				1									1					

famille

jeunesse

jeunesse

jeunesse

pers âgées

Univ Reims	Licence de sociologie mention développement social	2	1		1	1							
	Licence AES mention développement social	2							1				
	Licence de sociologie, mention : documentation	2							1				
	Licence de sociologie, mention : documentation/développement social	2							1				
	Licence des sciences de l'éducation	2			1				1	1			
	Licence Droit	2										1	pers âgées
	Licence Mention Psychologie	2								1			
	Licence Mention Sociologie	2							1				
	Licence professionnelle Intervention sociale option médiation sociale	2				1			1				
	Maitrise AES mention développement social	2											jeunesse
	Maîtrise de psychologie, options : psychologie de la santé/psychologie du travail	2	1						1				
	Maitrise Droit	2										1	
	Maîtrise Psychologie	2								1			
	Maitrise Sciences et Techniques, Intervention Sociale et Développement	2				1			1				
Min AGRI	BTSA Services en milieu rural	3			1								
Min EN	BTS économie sociale et familiale	3			1	1							

Min EN	BTS Negociation et relation clients	3						1											
Min EN	DUT Carrières Sociales Option Animation Sociale et Socio-culturelle, Option Assistante sociale	3			1	1					1								
Min EN	DUT Carrières Sociales Option Animation Sociale et Socio-culturelle, Option Education Spécialisée	3		1		1					1								
Min EN	DUT information communication op information et documentation d'entreprise	3	1		1				1										
Min EN/DAS	DE Educateur spécialisé	3				1	1				1	1							
Min T/DAS	Diplôme Conseiller en économie sociale et familiale	3			1	1													
Min T/DAS	Assistant de service social	3			1	1													
univ creteil	DEUST Accompagnement éducatif et social	3			1	1													
Univ dijonn Toulouse	DEUST Gestion et médiation sociale	3		1			1												
univ Nancy	DEUST Animation Médiation et technologie de l'information et de la communication	3				1			1										
univ toulouse	DEUST Médiation sociale et documentaire	3						1	1										
	DEUST Documentation	3							1										
Min EN	BAC PRO Services (accueil, assistance, conseil)	4							1	1									

jeunesse

pers victimes
jeunesse

jeunesse

jeunesse

pers âgées

Min EN	BAC PRO Vente prospection clientèle	4					1	1					jeunesse
Min EN	BAC TECHNO Sciences médico sociales (sms)	4			1	1							
Min EN	MC accueil réception niveau IV	4					1	1					
Min EN	MC Assistance conseil vente à distance	4					1	1					
Min EN	MC telebilletterie et services voyages niveau IV	4					1	1					
Min T/Social	Titre DAS Technicien de l'intervention sociale et familiale	4				1	1						
Min T	Titre DAS Technicien de médiation service	4			1	1							
Min AGRI	BEPA Services option services aux personnes	5		1		1							
Min EN	BEP Carrières sanitaires et sociales	5			1	1							
Min EN	CAP Agent de prévention et de médiation	5							1				
Min T	Titre Assistant de vie	5	1			1							
Min T/Social	Titre DAS Aide médico psychologique	5			1	1							
Min T	Titre Min travail Agent de médiation, information, service (AMIS)- niv 3ème	5		1			1						
CREFO	Titre auxiliaire de gérontologie				1								
univ Aix Mlle	DU Clinique du travail éducatif et social			1		1							
univ Aix Mlle	DU Formation à la médiation familiale						1		1	1	1		

univ Le Mans	DU Psychologie de la Relation & de la Communication						1		1	1				
univ Limoges	DU Formateur médiateur DUFORM										1			
univ Limoges Tlse	DU Psychogérontologie			1					1	1				
univ Montpellier	DU Adolescence et Toxicomanie	1			1				1	1	1			jeunesse
univ Nantes	DU Métier de la formation, de la santé et du travail social													
univ Pau	DU Préparation aux carrières sanitaires et sociales op connaissance de la ville et métiers de l'intervention sociale			1		1								
univ Poitiers	DU Intervention auprès de la Jeunesse en Difficulté								1	1				jeunesse
univ Poitiers	DU Médecine et Santé de l'Adolescent (DIU)	1								1	1			jeunesse
univ Poitiers	DU Relatif à la Réparation du Dommage Corporel													
univ Poitiers	DU Relation, Animation, Soins aux Personnes Agées			1					1					
univ Poitiers	DU Tabacologie de l'inter région ouest			1										
univ Reims	DUFPA DU formation professionnelle appliquée option métiers du secteur socio éducatif et médico social		1						1				1	
univ Reims	DUFPA DU formation professionnelle appliquéeoption CIPS conseiller en insertion professionnelle et sociale					1			1					

univ Strasbourg	DU Psychologie clinique en milieu médical							1							1						
	DEUG/LICENCE/MAITRISE dans le cadre de l'IUP Sciences Sanitaires et Sociales																				
	Diplôme des hautes études des pratiques sociales (DHEPS) (bac +4)																				
	DIU Sciences économiques et sociales de la santé conseiller conjugal		aucun						1						1						

**Min. Affaire
sociales**

Lexique

- CNAM** Centre national des arts et métiers
- FEPEM** Fédération nationale des particuliers employeurs
- GRETA** Groupement d'établissement (éducation nationale)
- Min AGRI** Ministère de l'agriculture, de l'alimentation de la pêche et des affaires rurales
- Min EN** Ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche
- Min T** Diplôme DAS d'état d'auxiliaire de vie sociale (DEA VS)
- Min T** Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité (DAS) ou (DGFP)
- Univ** Université

2. Avantages et inconvénients de la VAE « ouverte »

Ce que nous appelons VAE ouverte est le fait de se projeter dans l'univers des certifications existantes pour y chercher un titre ou un diplôme qui, par sa plus ou moins grande proximité avec l'activité de téléphonie sociale, permet de valider au moins partiellement les compétences ainsi acquises (mais d'autres également si le parcours d'expériences de la personne est divers). Un certain nombre de certifications ont d'ores et déjà été repérées et compilées à l'occasion du rapport intermédiaire et réintégrées au chapitre précédent du fait de leurs proximités plus ou moins importantes avec l'activité d'écouter, telle qu'elle a été référencée en 2003. Cette liste certes non exhaustive et éminemment évolutive, associée au référentiel de compétences, constitue un outillage qui doit permettre aux porteurs d'une expérimentation de VAE individuelle ou collective d'affiner et de mener à bien leur projet de validation.

La perspective d'une VAE ouverte concerne principalement les salariés qui souhaitent gagner une reconnaissance de leurs compétences favorisant leur mobilité en dehors du secteur de l'écoute sanitaire et sociale. Il ressort de l'ensemble de nos entretiens que la demande de mobilité est un vœu important aussi bien pour les structures que pour les salariés eux même.

L'avantage de ce type de démarche est de s'inscrire dans une opérationnalité immédiate. En effet, dans une perspective d'expérimentation VAE, il suffit aujourd'hui à tout individu le souhaitant, de viser – équipé des différents matériaux réunis par cette étude et bénéficiant d'une expérience significative – une certification. Cette démarche personnelle doit pouvoir faire l'objet d'un accompagnement par une structure ad hoc, qui pourrait être portée, en amont de la procédure proprement dite, par les structures du secteur.

Les sites Internet référencés ci-dessous fournissent des informations utiles pour appréhender les différents dispositifs de VAE en fonction de l'institution porteuse de la certification visée (Education ; Enseignement supérieur ; Titres des différents ministères).

Journal officiel

<http://www.legifrance.gouv.fr/>

Céreq-base de données REFLET

<http://www.cereq.fr/>

Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP)

<http://www.cncp.gouv.fr/>

ONISEP office national d'information sur les enseignements et les professions <http://www.onisep.fr/>

Cela étant, la démarche de VAE *ouverte* ne s'inscrit pas dans une reconnaissance à part entière du métier d'écouter et des qualités nécessaires à l'exercice de cette activité. Or cette dimension que nous qualifierons de professionnelle, représente probablement l'enjeu le plus fort pour l'avenir du secteur tel que nous avons pu le percevoir au long de nos entretiens et de nos investigations.

II. Création de certifications

S'il n'est pas nécessaire de créer une certification ad hoc pour expérimenter la VAE, notamment dans une perspective de mobilité des salariés hors secteur, par contre une telle création doit s'envisager s'il s'agit d'utiliser la VAE pour reconnaître le professionnalisme des salariés en exercice. Dans cette hypothèse, cela veut dire à terme pour les structures d'être en capacité de gérer les conséquences de la reconnaissance sociale de ce professionnalisme, notamment du point de vue de la hiérarchisation des emplois et des rémunérations.

Une certification spécifique peut également être utile pour outiller les processus de formation interne et de professionnalisation des débutants (formation en alternance notamment). Elles peut aussi contribuer à différencier, au sein des activités de services rendus par téléphone, les métiers de l'écoute dans le champ sanitaire et social d'autres métiers à dominante commerciale. Et à donner ainsi des garanties de qualité aux pouvoirs publics qui financent l'activité.

1. Quelles logiques pour la création de certifications nouvelles

La création de certification spécifique doit donc être examinée au regard de ce double défi : celui de l'amélioration des politiques de gestion des ressources humaines (reconnaissance du professionnalisme des anciens et mobilité interne, professionnalisation des débutants ...), et celui de l'affirmation des spécificités du secteur en termes de nature et de qualité du service. Actuellement la téléphonie sociale voit en effet émerger des tentatives de mobilisation de centres d'appels marchands (de type télémarketing) pour réaliser les missions jusqu'alors confiées par les tutelles aux structures associatives. Dans ce contexte, la création de certifications peut être envisagée par certains comme un outil de régulation et/ou de délimitation de l'activité d'écoute sanitaire et sociale. C'est dans le cadre de ce double enjeu, et en tenant compte des caractéristiques actuelles des personnels en activité (forte proportion de diplômés de niveau I notamment), et de leurs aspirations que nous formulons les propositions suivantes.

2. Les certifications envisagées

Nous ne nous prononcerons pas sur les choix de certification à faire : ils appartiennent à la fois aux représentants du secteur et aux institutions qui créent les certifications. Ils devront être faits en tenant compte de deux types de considération : d'une part les particularités du secteur à un moment donné de son histoire (évolution du marché, impact des politiques publiques, service rendu ; caractéristiques de la population salariés et des structures qui les emploient) et d'autre part la faisabilité de la création d'une certification.

Les hypothèses et arguments que nous présentons ont donc pour vocation de servir de support à la réflexion collective des structures et de leur personnel. Nous les avons inscrits dans une perspective de construction, à moyen terme d'une filière professionnelle pour l'écoute sanitaire et sociale, qui pourrait s'étirer du niveau IV au niveau I.

Parmi les considérants propres au secteur :

- L'hypothèse d'une évolution de l'activité du secteur vers la définition de « deux niveaux d'écoute » constituerait une évolution majeure ; elle est à prendre au sérieux, compte tenu des divers rapports de la puissance publique sur ce sujet. Dès lors, cela peut justifier à terme une différenciation progressive des qualifications sur laquelle nous reviendrons..

- les caractéristiques de la population salariée sont tout à fait atypiques, puisqu'il s'agit d'une population qui couvre toute la palette des niveaux de diplôme pour une même activité. Il existe en outre une forte proportion d'écouterants dotés d'un haut niveau de formation initiale (doctorat ou DESS) ; mais une part également importante de salariés du secteur dispose d'un diplôme professionnel reconnu au niveau III dans le champ sanitaire et social (infirmières, éducateurs spécialisés...).

Certification et niveau de qualification

Ces considérations nous conduisent à réfléchir à une architecture de certification en terme de « niveau » avant d'aborder la question du contenu et de la nature de ces certifications.

- Pour les deux catégories de population précitées, de niveau I et de niveau III, les enjeux suivants apparaissent :
- Les diplômés de très haut niveau n'ont en principe aucun intérêt à s'engager dans une course au diplôme puisqu'ils ont en quelque sorte le « niveau » maximum. Mais on constate que la spécificité de l'activité de téléphonie sociale dans laquelle ils ont investi parfois depuis des années est peu identifiée et donc difficilement valorisable sur le marché externe, tant il est vrai que l'usage du média téléphonique peut masquer la qualification de l'activité. La question pour eux est donc plutôt celle de la reconnaissance d'une véritable « spécialité », qui articulée à leur formation d'origine, peut leur permettre d'envisager soit des mobilités à l'intérieur du champ soit d'explorer des univers professionnels connexes, où les types de compétences identifiées par la certification seront les bienvenues.
- Une certification de type licence (donc reconnue à niveau II) constituerait un positionnement qui nous semble juste en terme de qualification requise par

l'activité de téléphonie sociale. De plus, pour les diplômés de niveau III qui ont acquis par leur activité des connaissances et compétences supplémentaires, pouvoir postuler par VAE sur ce niveau de certification serait une opportunité personnelle d'évolution et de reconnaissance tout à fait importante. Enfin, construire une certification de niveau II serait pour le secteur une manière d'afficher la nature des responsabilités et de l'initiative qui sont requises pour faire une prestation de qualité en téléphonie sociale.

- Enfin, si les évolutions d'organisation de l'activité devaient se préciser avec la définition de deux niveaux³ d'écoute, il serait important que ces deux types d'activité soit clairement distingués quant à la qualification requise.

Aujourd'hui ce premier niveau est largement sous-traité à des centres d'appels « marchands » (outsourcers) disposant le plus souvent d'une main d'œuvre polyvalente peu ou quasiment pas formée aux problématiques des champs de compétence du sanitaire et du social. La conséquence de ce recours aux outsourcers est double. D'abord la question du service rendu soulève un important problème d'appréciation de la qualité (les critères des outsourcers sont essentiellement basés sur la productivité des lignes ce qui n'est probablement pas le meilleur critère d'évaluation d'une action sanitaire et/ou sociale); ensuite la question de la mobilisation de ces personnels sur des missions d'urgence (canicule, crash d'avion...) semble périlleuse, toujours pour des questions de qualité du service. Disposer en interne d'une main d'œuvre salariée à niveau IV pourrait permettre de résoudre d'un coup ces deux problèmes, tout en apportant une garantie supplémentaire au secteur en terme d'obtention de marchés potentiels.

Nature et contenu des certifications

Nos propositions et arguments en faveur de trois niveaux de certification pour le secteur se nourrissent non seulement de considérations relatives à l'évolution prévisible du secteur, aux intérêts des personnels et du secteur, mais également s'ancrent sur l'analyse des contenus d'activité (et de leurs évolutions) qui donnent des indications sur les contenus des certifications.

Les hypothèses sur la nature des certifications à imaginer (diplôme ? titre homologué ? CQP ?) doivent tenir compte aussi, on l'a dit, des contraintes propres aux certificateurs et des procédures existantes. C'est au regard de ces contraintes que nous avons éliminé de nos hypothèses la création d'un CQP, qui pourtant a priori constituerait un type certification très adapté à certains des besoins spécifiques du secteur. En effet les structures de téléphonie sociale, qui relèvent aujourd'hui de plusieurs conventions collectives, ne constituent pas une branche proprement dite, et ne peuvent donc constituer une Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation (CPNEF), indispensable pour décider entre partenaires sociaux de la création d'un CQP.

³ le « niveau » ici n'est bien entendu pas pris dans le même sens que lorsqu'il est utilisé à propos des certifications et qualifications.

L'interpellation de la CPNEF de la branche à laquelle ils sont rattachés du fait de leur Convention n'est pas impossible à imaginer. On peut douter cependant de la mobilisation de celle-ci sur un enjeu qui restera en tout état de cause assez marginal pour elle en termes d'effectifs concernés.

A propos du contenu des certifications, une question préalable est celle de la place de l'outil téléphonique dans une certification relative à la « téléphonie sociale ». Faut-il lui donner une place centrale ou au contraire le considérer comme un moyen d'interaction spécifique mais mobilisant des compétences transversales, transférables dans une relation de face à face ou au travers les nouveaux outils de communication numérique comme les mails ou les forums Internet par exemple ?

Notre réponse réside dans l'idée que l'importance d'une certification spécifiquement « téléphone » n'est pas prépondérante à la fois en matière d'activité réelle et en matière d'efficacité de la certification sur les marchés de l'emploi. Nous avons plutôt retenu l'idée de certifications portant sur la gestion de la relation sociale quel que soit le média utilisé (face à face, téléphone, mail...).

2.1. Niveau I : vers un DU ?

Le niveau I est le plus élevé de la hiérarchie des certifications en France. Il est constitué par exemple des DESS et DEA (Master dans le schéma LMD), Doctorat, etc.

Aujourd'hui ce niveau est très présent dans les structures de l'écoute notamment par l'importante représentation des filières « psycho » mais aussi des médecins ou des juristes. Le panorama VAE directe, tel qu'il est présenté au § I-2, ne semble pas contenir de certification ayant vocation à reconnaître une capacité spécifique de gestion de la relation individualisée à distance par l'usage du téléphone.

Dans l'hypothèse où les structures souhaiteraient faire certifier la compétence spécifique « téléphone » à niveau I, il pourrait être envisagée la création d'un DU auprès d'une université. Il serait accessible uniquement aux individus déjà porteur d'un niveau I ce qui en limiterait l'accès à des « professionnels » souhaitant faire reconnaître leur aptitude à exercer leur métier initial dans une relation à distance par l'usage des technologies de l'information et de la communication. Il jouerait en quelque sorte le rôle d'une mention complémentaire et serait accessible par la formation continue ou la VAE. Il est rappelé que le DU n'est pas un diplôme national, et que sa reconnaissance serait limitée.

2.2. Niveau II : vers une licence professionnelle ?

C'est à ce niveau que nous positionnons le diplôme qui nous apparaît comme

devant constituer la certification de référence pour un écoutant en téléphonie sanitaire et sociale. Il se situe à un niveau charnière entre le niveau le plus haut et une majorité des certifications actuelles portées par les individus de vos structures (hors niveau I). Il permettrait notamment à un grand nombre de salariés n'ayant qu'un niveau III reconnu malgré des cycles d'études de trois ans (infirmière, éducateur spécialisé...) de valider une qualification d'un niveau supérieur.

Ce niveau apparaît adapté pour reconnaître les compétences nécessaires, mises à jour par l'ETED, pour exercer l'activité d'écoutant en téléphonie sociale.

Le diplôme que nous avons retenu est la Licence Professionnelle. Comme le montre la liste des diplômes annexée au chapitre I-2, il existe déjà aujourd'hui un nombre important de licences professionnelles dans le champ du sanitaire et du social, mais la création d'un nouveau diplôme de ce type. rendrait compte des particularités et des forces du secteur et les afficherait.

Avant de nous lancer plus avant dans la définition de ce qui devrait faire le cœur de ce diplôme nouveau, nous proposons une description des avantages de la Licence Professionnelle.

La licence professionnelle est un diplôme universitaire de niveau II. Elle est co-construite entre des professionnels employeurs et une université porteuse du diplôme (La licence professionnelle a une valeur nationale même si elle n'est portée que par une seule université). Elle peut aussi être portée par les IUT ce qui lui donne à terme, en fonction de sa reconnaissance sur le marché du travail, la possibilité d'être disséminée sur le territoire national par le réseau des IUT. Un des nombreux attraits de ce diplôme pour le secteur réside dans sa dimension professionnelle évidemment. C'est elle qui lui permet en effet de pouvoir servir de support aux nouveaux *contrats de professionnalisation*, ouvrant ainsi la possibilité à des jeunes comme à des adultes d'acquérir le diplôme par la voie de l'alternance sous contrat de travail. Associé au fait que la licence professionnelle contient un important volet en entreprise, il est tout à fait réaliste d'imaginer que ce diplôme permettrait un gestion « plus claire » des salariés entrants dans les structures du secteur. Il ressort en effet de notre phase d'enquête (cf. rapport intermédiaire) que la phase de recrutement des écoutants se fait, dans plusieurs structures, sous la forme de stages ou de contrats précaires.... Par ailleurs la licence professionnelle étant, comme nous l'avons souligné plus haut, co-construite par le secteur professionnel et l'université, elle bénéficie d'une image fortement valorisée sur les marchés de l'emploi.

Dans l'hypothèse où cette option serait retenue, une prise de contact avec une université (ou le réseau des IUT) préciserait les conditions de faisabilité. Précision importante, cette licence professionnelle serait bien entendu accessible aux écoutants déjà en poste dans les structures, par la voie de la VAE. En terme d'orientation du contenu de

cette licence professionnelle il nous semble qu'il faut retenir au moins trois pistes :

La première est celle de la place accordée au téléphone. Dans l'idée de disposer d'une certification valorisable sur d'autres marchés de l'emploi il est opportun de ne pas donner au téléphone une place prépondérante. Toutefois la construction par module d'une licence professionnelle devrait permettre de faire apparaître cette spécificité au sein d'un « paquet » *gestion de la relation d'écoute sanitaire et sociale* qui inclurait le face-à-face, le téléphone, et les NTIC.

La deuxième est celle des savoirs « transversaux ». Il serait en effet irréaliste d'envisager des modules en fonction des problématiques propres à vos structures. Nous identifions plutôt d'ores et déjà un certain nombre de ces savoirs qui pourraient être repris au sein de différents modules :

- Politiques sanitaires et sociales,
- Politiques d'éducation et de prévention pour la santé,
- Questions juridiques, en lien avec les problématiques des individus,
- Questions juridiques, en lien avec l'activité d'écoute (bornage juridique de l'écoute)

Cet ensemble offrirait une éventuelle mobilité des diplômés sur un marché de l'emploi du secteur sanitaire et social en fort développement, traversant des difficultés de recrutement, principalement en terme d'identification de sa main d'œuvre potentielle. Nous pensons ici aux différentes annonces qui paraissent actuellement dans les publications spécialisées et qui mentionnent : *travailleurs sociaux* pour des emplois qui ne concernent plus spécifiquement et exclusivement les assistants sociaux, les éducateurs et les conseillers en économie sociale et familiale, professionnels qui composaient a priori cette catégorie générique.

La troisième piste de contenu pour une licence professionnelle ad-hoc concerne la spécificité qui justifie à notre avis le réalisme d'une visée de certification à niveau II. Elle se réfère à ce que nous appelons les *fonctions d'observateur social d'une part, de passeur (ou vecteur) de politiques publiques d'autre part*. Ces deux fonctions constituent sans aucun doute la plus importante « plus-value » offerte par le secteur à ses tutelles publiques. Inclure ce type de savoir au diplôme permettrait de garantir une unité sur la question de la qualité (en lien avec la fonction de prestataire d'une commande publique), et donc de son évaluation, de la prestation d'écoute sanitaire et sociale.

2.3. Niveau IV : vers une mention complémentaire du bac (MC) ou un titre enregistré au répertoire –anciennement titre homologué- ?

Nous avons vu que l'opportunité d'étudier le niveau IV est liée à l'évolution de l'organisation du travail perceptible dans le secteur et que disposer d'une main d'œuvre salariée à niveau IV permettrait d'apporter une garantie supplémentaire au secteur en terme d'obtention de marchés potentiels.

Il s'agirait alors de redéfinir plus précisément la nature des activités exercées par les écoutants de premier et de deuxième niveau et les compétences requises. D'ores et déjà, on peut avancer qu'une culture générale dans le champ de l'action sanitaire et sociale, du type de celle dispensée pour le bac SMS constituerait un sous-bassement, sur lequel pourrait se construire une qualification spécialisée dans la gestion de l'écoute sanitaire et sociale. L'idéal serait de construire cette qualification dans des situations d'alternance, éventuellement dans le cadre des nouveaux contrats de professionnalisation qui nous le disions, sont une opportunité pour qualifier des salariés

Deux hypothèses de certifications à ce niveau ont été retenues.

La première est une mention complémentaire (MC) attaché à un bac SMS (Sciences médico-sociales). La mention complémentaire d'une durée d'un an après le baccalauréat offre aux individus la possibilité de certifier une compétence particulière sans toutefois leur permettre d'atteindre un niveau supérieur. Même si une mention complémentaire n'a pas vocation à permettre la poursuite d'étude, il est tout à fait possible d'envisager la possibilité pour ces individus d'obtenir à terme, par exemple par VAE, tout ou partie de la licence professionnelle présentée ci-dessus, si les responsabilités équivalentes leur ont été confiées pendant un temps suffisant. Cette hypothèse présente des difficultés. La faiblesse des effectifs potentiellement concernés pose problème. La mise en place de la MC suppose l'accord d'un établissement et du ministère, et il est à craindre qu'un délai important s'impose avant d'envisager l'opérationnalisation de la formation.

La seconde hypothèse concerne la création d'une certification de niveau IV délivrée par un organisme de formation privé, qui reprendrait l'ensemble des notions de base nécessaires à l'exercice de l'activité d'écoute sanitaire et sociale par téléphone. Dans ce cas, la procédure est notoirement plus simple. Elle suppose qu'un centre de formation se charge de l'ingénierie pédagogique, en collaboration avec les structures du secteur qui définiraient le contenu de la qualification visée. A l'issue d'une période d'expérimentation correspondant à la préparation de la certification par trois promotions de candidats, une demande d'inscription de la certification au Répertoire national des certifications professionnelles peut être déposée auprès de la CNCP. Après instruction du dossier (qui comprend notamment des éléments sur l'insertion des stagiaires), en cas d'avis favorable, la certification est positionnée dans la grille des niveaux et la fiche

descriptive du titre intégrée au Répertoire national. Le titre ainsi reconnu acquiert dès lors certaines propriétés, comme de pouvoir être préparé par alternance ou délivré par VAE. (voir annexe V pour les détails de la procédure).

3. Opportunité de créations retenues

Niveau I	Diplôme universitaire	Université
Niveau II	Licence professionnelle	Université et/ou IUT
Niveau IV	Mention Complémentaire	Education nationale
	Titre inscrit au RNCP (ex « homologué »)	Organisme de formation

■ *Les certifications envisagées par niveau de qualification*

CONCLUSION

Au terme de ce rapport notre avis est le suivant :

Premièrement il ressort que l'opportunité d'une expérimentation de validation des acquis de l'expérience des salariés de l'écoute sanitaire et sociale est tout à fait réaliste. L'ensemble de nos travaux montre bien que les écoutants ont obtenu en emploi des compétences qui devraient être valorisables dans le cadre de la VAE. Cette démarche permettra aux écoutants qui le souhaitent d'obtenir soit un niveau de qualification plus important que celui dont il dispose actuellement, soit – et – une qualification spécifique dans le champ, par exemple, du sanitaire et du social. La VAE offrirait notamment aux salariés de l'écoute d'envisager des mobilités professionnelles à l'extérieur de l'activité d'écoute.

Deuxièmement dans une perspective de « professionnalisation » de cette activité apparaît la possibilité pour le secteur d'envisager la création de certifications. Les enjeux et les stratégies autour de ces créations devront s'inscrire dans le cadre d'une réflexion sur les usages de ces certifications – gestion de la main d'œuvre, garantie de la qualité de service par une « normalisation » du métier d'écouter... –

C'est pourquoi notre rapport retient plusieurs pistes de niveaux de certification à envisager en fonction des diverses orientations possibles. Toutefois nous recommandons d'accorder une attention particulière aux certifications de niveau II et IV qui nous semblent, pour le premier niveau (la Licence professionnelle) parfaitement adapté à la valorisation et à la reconnaissance de la spécificité de l'activité d'écouter ; et pour le second (titre « homologué ») inscrit dans l'évolution actuelle du secteur vers la création de premiers niveaux d'écoute.

Nous soulignons de plus que l'optique de la VAE *ouverte* est compatible avec celle de création d'une ou de plusieurs certifications, et réciproquement.

Annexe I

Bilan des entretiens individuels avec les structures et leurs représentants salariés

BREF RAPPEL DU CONTEXTE DE L'ETUDE

En 2002-2003, le CEREQ et le Collège Coopératif ont établi, à l'aide de la méthode ETED, le référentiel d'activités et de compétences des « écoutants » du secteur sanitaire et social. La commande émanait d'un groupe de pilotage constitué de 14 structures de la téléphonie sociale⁴ fédérées autour d'un projet européen géré par Sida Info Service. L'objet central de ce projet était de mettre en œuvre une expérimentation de VAE au sein de la famille professionnelle des écoutants. Au terme de l'élaboration du référentiel d'emploi, le comité de pilotage a estimé qu'il était intéressant de réaliser une étude d'opportunité sur la création ou l'utilisation de certifications pour ce secteur et plus globalement sur une stratégie des structures en matière de certification.. Cette étude, confiée au CEREQ, comporte trois parties :

- Une étude démographique et économique des structures concernées et des professionnels qui sont mobilisés sur l'activité d'écoute,
- Un panorama et une typologie des certifications existantes pouvant correspondre a priori à certaines caractéristiques des activités et compétences des écoutants,
- Une étude des pratiques de formation et de recrutement de la profession.

-
- ⁴ CROIX ROUGE ECOUTE
 - DROGUE ALCOOL TABAC INFO SERVICE (DATIS)
 - DEIXIS – PSYTEL (psychothérapies au téléphone)
 - ECOLE DES PARENTS ET DES EDUCATEURS (EPE – Fil santé jeunes)
 - ECOUTE - FAMILLE – UNION NATIONALE DES AMIS ET FAMILLES DE MALADES PSYCHIQUES (UNAFAM)
 - EQUINOXE (service de télé-assistance aux personnes âgées)
 - FEDERATION NATIONALE SOLIDARITE FEMMES (FNSF – Violences Conjugales)
 - FEDERATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS D'ACCUEIL ET DE REINSERTION SOCIALE (FNARS) – (115)
 - INSTITUT NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES ET DE MEDIATION (INAVEM)
 - MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LE PLANNING FAMILIAL
 - MISSION SCLEROSE EN PLAQUES – ASSOCIATION DES PARALYSES DE FRANCE (SEP – APF) MOUVEMENT FRANÇAIS POUR LE PLANNING FAMILIAL (MFPF)
 - SIDA INFO SERVICE (SIS)
 - SOS AMITIE
 - SERVICE NATIONAL D'ACCUEIL TELEPHONIQUE POUR L'ENFANCE MALTRAITEE (SNATEM)

Rappel des données générales sur le secteur :

Un rapport intermédiaire, remis en avril 2004, fait le point sur ces trois volets de l'étude du secteur. Il révèle une forte hétérogénéité des structures et des pratiques de recrutement et de formation avec toutefois certaines constantes qui justifient de notre point de vue l'examen collectif de l'opportunité des certifications :

- La construction du référentiel ETED avait indiqué que malgré des cadres de travail très différents (taille et ancienneté des structures et des équipes, moyens techniques, organisation, types de missions prescrites, rattachement ou non à des conventions collectives, salariat ou bénévolat...), il était possible de se référer collectivement à un cœur de « métier » commun, mobilisant des compétences bien spécifiques et vecteurs de politiques publiques, par rapport au secteur des centres d'appel (qui est parfois pris en référence pour l'évaluation des coûts par les financeurs publics de ces services).
- Les professionnels recrutés pour répondre au téléphone ont un niveau de qualification moyen plutôt élevé (beaucoup de niveau 1, notamment des DESS de psychologie clinique, des docteurs en médecine, des juristes, et de niveaux 2 et 3) mais des salaires qui ne correspondent pas généralement à la qualification, exception faite généralement pour les médecins et les juristes, qui bénéficient d'une rémunération améliorée.
- L'âge moyen des écoutants est plutôt élevé (40 ans environ). Cette caractéristique se démarque de ce qui est observé dans le domaine des centres d'appels "classiques" où entre 60% et 73% des salariés ont moins de 30 ans.
- L'ancienneté moyenne des écoutants est de 4ans et demi. La répartition selon leur ancienneté des écoutants comptabilisés dans cette question donne les pourcentages suivants :
 - 37% des écoutants ont moins de cinq ans d'ancienneté
 - 33% des écoutants ont entre 5 et 10 ans d'ancienneté
 - 30% des écoutants ont plus de 10 ans d'ancienneté
- Les pratiques de recrutement et de formation sont assez clairement établies (critères de recrutement et dispositifs de formation continue ou à l'entrée). La formation continue interne est une pratique courante pour les écoutants qui bénéficient également tous ou presque de temps de régulation et de supervision inclus dans leur temps de travail.
- Il n'y a pas d'homogénéité significative dans les critères de recrutement mis en avant. Indépendamment de l'ordre de citations de critères, le savoir-être et la capacité d'écoute sont cités respectivement 13 et 12 fois parmi les 16 répondants, l'expérience de l'intervention sanitaire et sociale et la formation 9 fois, le diplôme 8 fois (soit 1 sur 2) et la motivation professionnelle (liée au public, à la thématique, à la structure...) 7 fois.

La comparaison des organisations du travail et des cadres statutaires fait ressortir les éléments suivants :

- Les services d'écoute sont très majoritairement financés par des fonds publics relevant de la santé et des affaires sociales. Les tutelles ne sont toutefois pas les mêmes pour tous et les nouvelles missions de l'INPES lui confèrent un rôle déterminant dans l'évolution de quatre ou cinq grosses structures.
- Parmi 14 structures étudiées, cinq structures (soit 36%) ont une convention collective (CC 66, CC animation, CC FREHAP), 8 structures (soit 57%) disposent d'un accord d'entreprise, 11 répondants (soit 79%) annoncent simplement un règlement intérieur. Il n'y a pas d'homogénéité dans l'existence et le type de critères de classement (indices, échelons, ancienneté, niveaux, avec des appellations différentes d'une structures à l'autre).
- La part de salariés qui travaillent à temps partiel est importante (71%, sachant que sept services d'écoute sur douze ne fonctionnent qu'avec des écoutants à temps partiel). Seuls deux services d'écoute ont moins de 10% de personnel à temps partiel.
- L'importance du travail à temps partiel est à mettre en relation avec l'émiettement des horaires d'écoute. Les plages sont d'une durée variable de 4 à 6 heures avec généralement des règles de compensation entre deux plages. Cette organisation implique des planning mobiles et conduit bien souvent à des horaires en "zigzag" complexifiant la vie "hors travail" des écoutants, qui sont bien en général amenés à travailler également de nuit (60% des structures), le samedi (75%), le dimanche (50%). Cette précarité des planning est "contournée" par une souplesse négociée entre les employeurs et les écoutants sur les modalités de travail : prise en compte des situations personnelles, des autres impératifs professionnels (temps partiel) et de l'ancienneté.
- 70% des salariés des structures à dominante salariée sont en CDI. Le recours à des contrats plus précaires a des explications différentes d'une structure à l'autre. Il répond en général :
 - soit à des exigences spécifiques en terme de prestations (par exemple le recours à des spécialistes dans les domaines psychologique et médical).
 - Soit à l'usage du statut de vacataire au cours de la période d'essai des écoutants.
- La fourchette des rémunérations bruts horaires moyennes s'étale de 10,14 euros à 33 euros. La tranche la plus haute, celle des plus de 18 euros, correspond à des professionnels spécialisés dans leurs disciplines (psychanalystes et médecins principalement). Le plus grande partie des effectifs (79%) se situe dans la fourchette

11 à 15,6 euros. Enfin 10 % des effectifs ont une rémunération « brut horaire » inférieure à 11 euros. Le salaire horaire brut moyen est compris entre : 13,08 € (calculé en excluant les valeurs marginales) et 14,05 € (calculé sur l'effectif total).
Pour information le SMIC au 28/06/2003 était à 7,19€.

Observations et premières analyses sur le positionnement stratégique des employeurs par rapport aux perspectives de certification.

Après l'enquête par questionnaire auprès des structures sur leurs ressources humaines et l'organisation de leurs plates-formes d'écoute, nous avons jugé important de rencontrer les employeurs (et/ou DRH) individuellement pour les interviewer au sujet des questions stratégiques que pouvait soulever la perspective d'une certification. L'intérêt pour nous est de repérer comment ils situent cet objet dans leur développement, de voir si cette orientation possible est un enjeu, de voir de quel type est cet enjeu (économique, social, technique...), d'observer si les préoccupations sont plus naturellement tournées vers le recrutement, vers la GRH en interne, vers la mobilité, de répertorier les obstacles et les contraintes mis en avant et d'identifier la place donnée aux écoutants dans cette réflexion.

Ces entretiens ont été très utiles pour justement situer ces questions de certification dans un cadre stratégique, ouvrir la réflexion sur le moyen et le long terme, élargir l'espace de référence de la GRH de l'écoute au marché du travail dans son ensemble, en intéressant les directeurs aux réservoirs possibles de main d'œuvre (par rapport à leurs problèmes de recrutement) et (dans une moindre mesure) aux perspectives de sorties des écoutants (mobilité). Jusque là, les questions de certification se limitaient le plus souvent à des préoccupations de gestion interne et le plus souvent individuelle du personnel écoutant. On parle d'ailleurs plus volontiers de question de qualification que de certification.

Alors que les travaux menés sur le référentiel avaient permis une introspection détaillée dans la boîte noire de l'écoute sanitaire et sociale, la question de la certification conduit progressivement le secteur à se situer dans un univers plus large, dans une logique qui n'est plus exclusivement défensive, intégrant la possibilité de réfléchir sur l'attractivité du métier d'une part et la valorisation de compétences spécifiques à l'externe d'autre part, ces deux éléments apparaissant progressivement comme des facteurs de positionnement stratégique envisageables. En d'autres termes, la question de la certification conduit à reposer assez clairement trois types d'enjeux :

1. Les enjeux du recrutement (localisation, niveau et qualification de la main d'œuvre)
2. Les enjeux de l'organisation et de la gestion interne (salaires, formation et qualification, promotion...)
3. Les enjeux de la sortie du secteur (mobilité externe des écoutants).

Un autre constat important met en lien les pratiques effectives de recrutement et les réflexions sur la certification :

- Une partie des structures font presque exclusivement son recrutement parmi les titulaires d'un diplôme de niveau 1, le DESS de psychologie sociale. Le marché du travail étant saturé des titulaires de ce diplôme, deux mécanismes jouent simultanément pour réguler le recrutement à ce niveau : aux critères du diplôme s'ajoutent des critères complémentaires, notamment liés à l'expérience de terrain (par ex, à l'UNAFAM on favorisera les personnes qui ont fait un stage pratique dans un service de psychiatrie) d'une part ; les écoutants recrutés qui sont titulaires de ce DESS acceptent des conditions salariales très inférieures aux pratiques habituelles de la profession de psychologue d'autre part.

Pour ces structures, le diplôme existant est tout à fait suffisant, le réservoir de main d'œuvre est quasi-illimité et en conséquence peu exigeant sur les conditions salariales : la certification n'apparaît pas comme un enjeu. Mais la question reste entière de la reconnaissance de l'expérience spécifique acquise par les écoutants une fois qu'ils retournent sur le marché du travail et le problème se pose de l'acceptation dans la durée de conditions salariales peu favorables.

- Une partie des structures dispose d'une main d'œuvre assez disparate, tant en terme de niveaux (généralement niveau 1 à 3) que de type de diplômes. Les psychologues sont généralement encore très présents (ce qui élève le niveau moyen de qualification) mais beaucoup d'employeurs choisissent ou entérinent un panachage des équipes, qui semble adapté à la mission qu'ils ont à assurer. Pour certaines structures, une partie du personnel est entrée en tant que bénévole, à une époque où les principaux critères de recrutement étaient la militance et la motivation. Cette situation, qui explique en partie la grande diversité des profils, tend à disparaître et à laisser place à des critères de recrutement de plus en plus précis, intégrant des repères de connaissances, d'expérience et de niveau (tendance niveau 3 ou 2).
- Une dernière catégorie de structures a une main d'œuvre un peu moins qualifiée pour des raisons variables et dans des proportions difficiles à mesurer (cf. rapport intermédiaire⁵), de (plutôt niveau 3 et 4). Cette catégorie est naturellement très intéressée par les perspectives de certification qui pourraient s'ouvrir à son personnel en place et aux possibilités de mobilité qui en découlent.

Quelles sont les obstacles et les craintes mis en avant par rapport à la perspective de certification ?

- Dans ce secteur, la question de la professionnalisation est beaucoup plus souvent pensée en référence à l'acte professionnel (maîtrise de la situation d'écoute) qu'en

⁵ C'est notamment le cas de la FNARS et des centres d'écoute du 115, déployés dans les départements aux sein de réseaux associatifs (foyers, CHRS, centres d'accueil d'urgence par exemple), dans lesquels des écoutants « professionnels » peuvent par exemple laisser la place à des gardiens pour l'écoute de nuit.

référence au marché du travail. La perspective de certifications vient bousculer cette vision.

- Crainte de fermeture du secteur, déjà relativement étroit si on se limite à la téléphonie sociale stricto sensu. Quid d'une certification qui n'aurait de valeur qu'à l'intérieur de ce secteur, à moins qu'il ne s'agisse d'un diplôme de départ (niveau III ou IV) permettant ensuite d'accéder à un panorama de certifications et d'emplois plus ouverts.
- Crainte de travailler sur la définition (et la certification) d'un « métier » sans travailler sur les questions d'organisation, par rapport au service que l'on veut rendre (la finalité de l'emploi). Interrogations diverses sur l'idée de ce métier. Existe-t-il ? est-il souhaitable qu'il existe en tant que tel ? Est-ce le téléphone qui le définit principalement ? Ne s'agirait-il pas plutôt d'un cadre de travail spécifique que d'un métier spécifique, ce qui renvoie à la question du type de service rendu...
- Crainte que le déploiement (et la certification) d'écouterants de premier niveau, type télé-conseillers) fragilise les écouterants les plus qualifiés. Pour plusieurs employeurs (hors de ceux qui ne recrutent que des niveaux 1), le niveau III apparaît comme un niveau d'entrée satisfaisant même lorsque le niveau effectif moyen est plus élevé.

Quels sont les avantages perçus par les employeurs d'une démarche de certification ?

- Diplômer la part de la main d'œuvre non ou peu qualifiée, titulaire d'une importante expérience de la relation aux publics victimes de problématiques lourdes, non reconnue sur le marché du travail,
- Avoir une main d'œuvre qualifiée (et/ou certifiées) avec des compétences de base indispensables pour les missions de politique publique dans lesquelles ils s'inscrivent.
- Valoriser le secteur, souligner ses spécificités par rapport aux centres d'appels notamment, créer et renforcer une image, en lien avec une utilité sociale,
- Mettre en place des certifications qui valorisent et garantissent la pluridisciplinarité (permettant d'assumer la part généraliste ou transversale du travail d'écoute), dans lesquelles on pourraient retrouver des dimensions psychologique (écoute), sociale (politiques et dispositifs publics), juridiques (délimitation de la sphère d'intervention).
- Faire bénéficier des certifications des personnels qui ne sont pas forcément au téléphone mais travaillent dans des relations individuelles avec le même type de public, parfois au sein des mêmes structures (INAVEM, Planning familial ou FNARS par exemple)

Que chercherait-on à certifier :

- Les compétences au téléphone
- Les connaissances sanitaires et sociales
- L'expérience de la relation individualisée avec les usagers des services, la capacité à gérer un public porteur de problématiques lourdes
- La capacité à être le vecteur intelligent et inter-actif d'une politique ou d'une action publique, la capacité à adapter une attitude en fonction d'un besoin repéré
- La capacité d'aide aux usagers sous la forme de co-construction, de co-structuration d'informations éparées (« mettre de l'ordre dans le désordre »), les compétences en matière d'aiguillage, à partir des paroles et du ton de l'appelant (savoir répondre ou transférer l'appel)
- La capacité d'observation de la demande sociale (alimentation de bases de données sur les contenus des appels et les profils des appelants).

Analyse globale du positionnement des acteurs de la téléphonie sociale :

En complément de l'observation du positionnement spécifique des employeurs, il est utile de pointer les différentes logiques en présence sur le terrain de la téléphonie sociale, logiques qui interfèrent plus ou moins directement avec la question de la certification :

Positionnement du public (usagers, appelants) : *ces hypothèses de positionnement mériteraient d'être évaluées finement.*

ATTENTE DE RECONNAISSANCE D'UN BESOIN

Attente sur la réalité du service (taux de décroché, type de réponse)

Attente sur la qualité de la réponse (professionnalisme des écoutants)

Attente sur la singularité des réponses, sur la capacité d'adaptation des plates-formes.

Positionnement du donneur d'ordre public (le financeur, l'institution)

ATTENTE DE RECONNAISSANCE D'UN SERVICE PUBLIC

Attente d'un outil et d'une main d'œuvre au service d'une politique publique (téléphone comme vecteur d'un message, d'orientations, d'informations...)

Attente d'une gestion rationnelle des fonds publics (bonne couverture des situations et des demandes, pas de double emploi entre dispositifs, pas de surqualification des professionnels)

Attente d'un service public homogène et accessible pour le plus grand nombre

Positionnement de la structure d'écoute (l'employeur)

ATTENTE DE RECONNAISSANCE DE L'UTILITE ET DE LA COHERENCE (rapport entre objectifs et moyens) DU SERVICE

Attente de maintien des fonds publics

Attente de facilités de recrutement pour une main d'œuvre adaptée à ce type d'emploi

Attente en matière de rationalisation de la gestion interne (production et RH) : bon ajustement coût de la main d'œuvre et qualification.

Positionnement des écoutants (le professionnel)

ATTENTE DE RECONNAISSANCE SOCIALE (métier, diplôme, statut), RECHERCHE ET REVENDICATION D'UNE IDENTITE

Attentes salariale et statutaire

Attente de carrière, de développement personnel, de mobilité interne

Questions liées aux spécificités de ce type d'emploi (emploi de transition, complémentaire...) : *Une grande partie de la main d'œuvre qui travaille dans l'écoute sanitaire et sociale exerce souvent une autre activité, soit professionnelle, soit de fin d'études, compatible avec la dominante des temps partiels. Ceci ne signifie pas que le turnover est important puisque l'ancienneté moyenne est de plus de quatre ans et que beaucoup de professionnels font « carrière » au téléphone. Du côté des écoutants, l'enjeu de la certification est donc à moduler par rapport au fait qu'ils acceptent souvent des conditions particulières de travail parce que celui-ci vient en complément et en soutien d'autres activités.*

Annexe II

Procédure de création d'une Licence Professionnelle

Arrêté du 17 novembre 1999 (JO du 24 novembre 1999 et BO no 44 du 9 décembre 1999.)

(Education nationale, Recherche et Technologie)

Vu Code trav. ; Code rural, not. livre VIII ; L. no 71-577 du 16-7-1971 mod., not. art. 8 ; L. no 84-52 du 26-1-1984 mod. ; L. de progr. no 85-1371 du 23-12-1985, not. art. 5 ; L. no 89-486 du 10-7-1989 ; D. no 84-573 du 5-7-1984 mod. ; D. no 85-906 du 23-8-1985 ; D. no 89-201 du 4-4-1989 mod. ; D. no 93-538 du 27-3-1993 ; D. no 94-1015 du 23-11-1994 ; D. no 95-665 du 9-5-1995 ; A. 16-7-1984 ; A. 20-4-1994 mod. ; A. 9-4-1997 ; avis CNESER du 8-11-1999.

Licence professionnelle.

NOR : MENS9902515A

TITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier. - Dans le cadre des études universitaires régies par l'arrêté du 9 avril 1997 susvisé, la licence professionnelle est un diplôme national de licence répondant aux dispositions du présent arrêté.

La licence professionnelle est conçue dans un objectif d'insertion professionnelle. Elle porte une dénomination

nationale correspondant aux secteurs professionnels concernés.

La liste des dénominations nationales en vigueur est fixée par arrêté du ministre chargé de l'Enseignement supérieur, pris après avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (CNESER).

La licence professionnelle est un diplôme homologué au niveau II de la nomenclature interministérielle des niveaux de formation établie en application de l'article 8 de la loi du 16 juillet 1971 susvisée.

Le grade de licence est conféré aux titulaires d'une licence professionnelle.

Art. 2. - La formation conduisant à la licence professionnelle est conçue et organisée dans le cadre de partenariats étroits avec le monde professionnel. Elle conduit à l'obtention de connaissances et de compétences nouvelles dans les secteurs concernés et ouvre à des disciplines complémentaires et transversales.

Elle vise à :

- Apporter les fondements d'une activité professionnelle et conduire à l'autonomie dans la mise en oeuvre de cette activité ;
- Permettre, au titre de la formation continue, à des personnes engagées dans la vie professionnelle de valider les connaissances et les compétences acquises dans leurs activités professionnelles, de les compléter et d'obtenir la reconnaissance d'un diplôme national ;
- Donner à ses titulaires les moyens de faire face aux évolutions futures de l'emploi, maîtriser le développement de leur carrière professionnelle et de leurs besoins de qualification et leur permettre de continuer leur parcours de formation dans le cadre de l'éducation tout au long de la vie.

Art. 3. - Pour être accueillis dans les formations conduisant à la licence professionnelle, les étudiants doivent justifier :

- Soit d'un diplôme national sanctionnant deux années d'enseignement supérieur validées (DEUG, DUT, BTS, BTSA, DEUST) dans un domaine de formation compatible avec celui de la licence professionnelle ;
- Soit, dans les mêmes conditions, d'un diplôme ou titre homologué par l'Etat au niveau III ou reconnu, au même niveau, par une réglementation nationale ;
- Soit de la validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels, définie par le décret du 23 août 1985 susvisé.

Les formations conduisant à la licence professionnelle sont conçues pour accueillir ces différents publics.

TITRE II : ORGANISATION DES ENSEIGNEMENTS ET CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

CHAPITRE Ier

Organisation des enseignements

Art. 4. - Organisé, sauf dispositions pédagogiques particulières, sur une année, le cursus de la licence professionnelle articule et intègre enseignements théoriques, enseignements pratiques et finalisés, apprentissage de méthodes et d'outils, périodes de formation en milieu professionnel, notamment stage et projet tutoré individuel ou collectif.

La formation fait, en tant que de besoin, appel aux nouvelles technologies de l'enseignement et à des modalités pédagogiques innovantes.

La pédagogie doit faire une large place à l'initiative de l'étudiant et à son travail personnel, pour mettre en oeuvre les connaissances et les compétences acquises. A cette fin, le stage ou le projet tutoré implique l'élaboration d'un mémoire qui donne lieu à une

soutenance orale.

La licence professionnelle réalise une mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail de manière à lui permettre d'approfondir sa formation et son projet professionnel et à faciliter son insertion dans l'emploi.

Une partie de la formation peut être accomplie à l'étranger dans le cadre d'une convention.

Art. 5. - Les enseignements de la licence professionnelle sont dispensés en formation initiale et en formation continue ; ils sont organisés de façon intégrée entre établissement de formation et milieu professionnel. Les étudiants relevant de la formation continue peuvent être dispensés de certains enseignements ou autres activités pédagogiques qui sont ainsi réputés acquis dans les conditions fixées par le décret du 27 mars 1993 susvisé.

Art. 6. - Des parcours de formation différenciés sont élaborés pour tenir compte des acquis et des besoins spécifiques des étudiants d'origines différentes. Ces parcours qui précisent les enseignements à suivre et les autres modalités pédagogiques sont établis, dans le cadre de la demande d'habilitation, par l'équipe pédagogique sous l'autorité du responsable de la licence professionnelle.

Art. 7. - La licence professionnelle offre à l'étudiant :

Un approfondissement des connaissances et un élargissement des compétences dans les secteurs concernés ;

Un apprentissage de la mise en oeuvre de ces connaissances et compétences dans les métiers visés ;

Une formation générale visant, notamment, à faciliter la maîtrise et l'utilisation de l'expression écrite et orale, d'au moins une langue vivante étrangère et des outils informatiques ainsi qu'à améliorer la connaissance de l'entreprise.

Les enseignements de la licence professionnelle sont organisés en unités d'enseignement, qui sont, sauf dispositions pédagogiques particulières, regroupées en semestres.

Le stage et le projet tutoré constituent chacun une unité d'enseignement.

Le stage, organisé dans les conditions fixées aux articles 5 et 7 de l'arrêté du 9 avril 1997 susvisé, comporte de 12 à 16 semaines.

Le projet tutoré représente au moins un quart du volume de la formation, hors stage.

Art. 8. - Compte tenu des dispositions des articles 4 à 7 ci-dessus, le projet pédagogique, présenté dans le dossier de demande d'habilitation prévu aux articles 12 et 13 ci-après, précise, en fonction des origines des étudiants et des secteurs professionnels concernés, la répartition et l'équilibre des enseignements et des autres activités pédagogiques proposées.

Art. 9. - Les enseignements sont assurés par des enseignants-chercheurs, des enseignants et, pour au moins 25% de leur volume, par des enseignants associés ou des chargés d'enseignements exerçant leur activité professionnelle principale dans un secteur correspondant à la licence professionnelle.

Les enseignements peuvent être organisés par l'établissement habilité en association, le cas échéant, avec d'autres établissements d'enseignement dispensant des formations supérieures dans le cadre d'une convention.

CHAPITRE II

Contrôle des connaissances

Art. 10. - La licence professionnelle est décernée aux étudiants qui ont obtenu à la fois une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des unités d'enseignement, y compris le projet tutoré et le stage, et une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble constitué du projet tutoré et du stage.

Les unités d'enseignement sont affectées par l'établissement d'un coefficient qui peut varier dans un rapport de 1 à 3.

Lorsqu'une unité d'enseignement est composée de plusieurs éléments constitutifs, ceux-ci sont également affectés par l'établissement d'un coefficient qui peut varier dans un rapport de 1 à 3. La compensation entre éléments constitutifs d'une unité d'enseignement, d'une part, et les unités d'enseignement, d'autre part, s'effectue sans note éliminatoire.

Lorsqu'il n'a pas été satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes, l'étudiant peut conserver, à sa demande, le bénéfice des unités d'enseignement pour lesquelles il a obtenu une note égale ou supérieure à 8 sur 20.

Lorsque la licence professionnelle n'a pas été obtenue, les unités d'enseignement dans lesquelles la moyenne de 10 a été obtenue sont capitalisables. Ces unités d'enseignement font l'objet d'une attestation délivrée par l'établissement.

Art. 11. - La licence est délivrée sur proposition d'un jury désigné en application de l'article 17 de la loi du 26 janvier 1984 susvisée. Ce jury comprend, pour au moins un quart et au plus la moitié, des professionnels des secteurs concernés par la licence professionnelle.

TITRE III : HABILITATION ET PILOTAGE NATIONAL

Art. 12. - La licence professionnelle est délivrée par les universités, seules ou conjointement avec d'autres établissements publics d'enseignement supérieur, habilités à cet effet par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

Dans le cadre de la politique contractuelle, l'établissement présente un dossier de demande d'habilitation qui est examiné, pour consultation, par une commission nationale d'expertise de la licence professionnelle, constituée pour trois ans et composée, à parité, de personnalités qualifiées en raison de leurs activités professionnelles, d'une part, et

d'universitaires, d'autre part.

Cette procédure a pour objectif d'évaluer la pertinence et la qualité du projet proposé au regard de sa vocation professionnelle et du partenariat réalisé avec les professions, d'une part, du niveau requis pour conférer le grade de licence, d'autre part.

L'arrêté d'habilitation, pris pour avis du CNESER, peut assortir la dénomination nationale d'une option, proposée à l'initiative de l'établissement, qui précise la spécificité de la formation. Cet arrêté est accompagné d'une fiche annexe décrivant les éléments caractéristiques de cette formation.

Art. 13. - Le dossier de demande d'habilitation décrit le projet de licence professionnelle sous ses différents aspects.

Il doit préciser :

- Les objectifs de la formation et la nature des partenariats mis en oeuvre avec les milieux professionnels pour la conception de la formation, sa réalisation, la mise en oeuvre des stages et l'accueil des étudiants par les entreprises ;
- les débouchés professionnels prévus ;
- La nature des publics d'étudiants visés et la liste des diplômes ou titres permettant l'accès dans les conditions fixées à l'article 3 ci-dessus ;
- l'évolution attendue des effectifs dans le cadre du développement des capacités d'accueil ;
- les parcours diversifiés de formation qui sont offerts aux étudiants ;
- l'établissement pourra notamment faire mention des aménagements des cursus de premier cycle mis en place pour faciliter l'accès des étudiants à la licence professionnelle ;
- l'organisation de la formation et l'agencement des unités d'enseignement en fonction des divers parcours pédagogiques proposés ;
- la répartition des diverses modalités de formation : cours, TD, TP, projet tutoré, stage et, le cas échéant, autres activités pédagogiques - notamment, recours aux nouvelles technologies de l'enseignement - ainsi que les contenus et les volumes horaires correspondants ;
- l'organisation et le suivi pédagogique du stage et du projet tutoré et, notamment, l'élaboration du mémoire et les modalités de sa soutenance orale et de sa validation ;
- le cas échéant, les autres dispositions pédagogiques particulières envisagées ;
- L'adaptation de la formation au public de la formation continue et, notamment, les modalités de validation des acquis et de capitalisation ;
- La prise en compte des dimensions européenne et internationale ;
- Les modalités prévues, d'une part, pour le contrôle des connaissances des étudiants et, d'autre part, pour la mise en oeuvre de la procédure d'évaluation des enseignements et de la formation dans les conditions prévues par l'article

23 de l'arrêté du 9 avril 1997 susvisé

- L'organisation administrative et pédagogique et la composante ou le collectif de composantes - UFR, instituts, écoles de l'établissement - concourant à la formation ainsi que la composante assurant la responsabilité principale et, le cas échéant, les partenariats réalisés avec d'autres établissements d'enseignement ainsi que la nature des conventions conclues ;
- Le responsable de la formation ainsi que la liste des enseignants-chercheurs, enseignants et intervenants extérieurs professionnels ;
- dans le cas de conventions conclues avec d'autres établissements d'enseignement, la composition de l'équipe pédagogique et la nature des enseignements assurés ;
- La place et l'articulation de la licence professionnelle avec l'ensemble des formations délivrées par l'établissement ;
- dans ce cadre, les passerelles et les parcours de formation complémentaires accessibles aux étudiants titulaires de la licence professionnelle ainsi que les modalités qui les rendent possibles ;
- Les avis du conseil des études et de la vie universitaire et du conseil d'administration de l'établissement.

Art. 14. - Une politique nationale de création de licences professionnelles est progressivement mise en oeuvre et adaptée. Elle comporte notamment :

La définition d'un cahier des charges de la licence professionnelle ;

L'élaboration de la liste des dénominations nationales de la licence professionnelle pour l'application des dispositions visées à l'article 1er ci-dessus ; L'établissement de la carte nationale des formations dans le cadre du maillage équilibré du territoire et du développement du potentiel technologique du pays ; Le plan de développement de l'offre globale de formation dans l'objectif d'accueillir, en trois ans, dans le cadre de la politique nationale de l'emploi, l'ensemble des étudiants souhaitant s'inscrire en licence professionnelle ; Une attribution de moyens pour la licence professionnelle à l'égal des formations professionnalisées comparables. Cette politique fait l'objet chaque année d'une présentation et d'un débat au CNESER.

Art. 15. - Un comité de suivi associant le CNESER et des représentants des établissements et secteurs de formation concernés est chargé d'examiner les questions soulevées par la mise en oeuvre de la licence professionnelle.

TITRE IV : DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Art. 16. - Après dix-huit mois d'expérimentation :

Un bilan et une évaluation du dispositif seront effectués lors d'une table ronde organisée à cet effet et associant l'ensemble des partenaires concernés ; A l'issue de cette table ronde,

l'arrêté régissant les dénominations nationales prévues à l'article 1er ci-dessus sera publié et précisera, notamment, pour chacune des dénominations nationales, les titres et diplômes mentionnés à l'article 3 ci-dessus.

Art. 17. - Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur à compter de l'année universitaire 2000-2001.

Afin de mettre en place progressivement leur offre de formation, tous les établissements sont autorisés à présenter des demandes d'habilitation pour les rentrées 2000, 2001 et 2002. Au-delà, l'habilitation des établissements à délivrer la licence professionnelle sera traitée dans le cadre du projet d'établissement et de la politique contractuelle. L'évaluation des licences professionnelles créées de 2000 à 2002 sera intégrée au bilan du contrat présenté par l'établissement. Afin d'atteindre dans le délai de trois ans l'objectif fixé à l'article 14 ci-dessus, les établissements préciseront leur plan spécifique de développement des licences professionnelles et la programmation correspondante de leurs capacités d'accueil.

Annexe III

Qu'est ce que l'homologation (aujourd'hui = l'inscription au RNCP) ?

(L'utilisation de la notion d'homologation n'a plus cours depuis la loi de modernisation sociale. Néanmoins pour des raisons de facilité de lecture nous utiliserons ici indistinctement les notions d'homologation et d'inscription au RNCP, qui recouvrent des procédures très voisines et ont les mêmes effets.)

L'homologation des titres et des diplômes de l'enseignement technologique est une reconnaissance de l'Etat qui consiste à classer, par niveaux et par spécialités, après examen par une commission, les titres délivrés par les organismes publics ou privés qui en font la demande.

- L'homologation a valeur nationale. Le classement est effectué par niveaux et en référence à une nomenclature. C'est une évaluation officielle, à caractère interministériel, d'un titre de formation professionnelle. *Elle n'a pas la valeur juridique d'une équivalence. Ce n'est pas non plus une habilitation d'organismes.*
- L'homologation est accordée à l'issue d'une procédure rigoureuse qui examine notamment la situation des titulaires du titre en relation avec l'emploi occupé. Elle n'est obtenue que si le titre a fait les preuves de son utilité et de son intérêt sur le marché du travail, c'est-à-dire si les titulaires du titre homologué occupent effectivement un emploi correspondant à leur formation.
- Il y a actuellement , au total , 4 800 titres ou diplômes homologués , dont 1 650 sont aujourd'hui délivrés et décernés à 130 000 bénéficiaires par an. Ces titres valident des formations professionnelles plutôt spécifiques et souvent très pointues.
- L'inscription au RNCP est accordée pour une durée maximale de 3 ans (5 ans aujourd'hui). Elle peut être supprimée avant son terme, si les conditions de son obtention ne sont plus remplies. Le renouvellement peut être demandé par l'organisme. Il donne lieu à révision du titre par la CNCP.

Quels enjeux autour de l'inscription au RNCP ?

Elle permet aux bénéficiaires :

- de justifier d'une qualification reconnue par un titre ou un diplôme, notamment au moment d'une embauche ou pour une promotion.
- les conventions collectives peuvent prendre en compte les titres homologués dans leur

classification.

- La plupart des concours administratifs (ceux de la fonction publique d'Etat comme ceux des fonctions publiques territoriale et hospitalière) admettent, dans leurs conditions d'inscription, des titres homologués de la même manière que les diplômes décernés par les ministères.

- La préparation d'un titre homologué constitue souvent une priorité pour obtenir un congé individuel de formation.

- Elle permet aux entreprises de juger d'une qualité attestée par un titre, soit au moment du recrutement, soit au moment de choisir une formation pour un salarié.
- Pour un organisme de formation, c'est une reconnaissance et un positionnement des titres auxquels il prépare, une justification de sérieux et de qualité, un argument commercial fort.

L'homologation accordée à un titre permet de faire reconnaître la valeur professionnelle de ceux qui en sont titulaires, en référence aux emplois auxquels il donne accès. Toutefois, cette garantie de l'Etat ne porte que sur le niveau du titre mais ne lui accorde, en aucune manière, une équivalence automatique avec d'autres diplômes, que ceux-ci soient délivrés par un ministère ou un organisme de statut privé.

L'appréciation de l'équivalence entre deux titres ne relève pas des compétences de la Commission nationale de la certification professionnelle. Seuls les partenaires sociaux de branche (ou l'Etat pour la fonction Publique) peuvent décider d'accorder des équivalence entre plusieurs diplômes et titres pour l'accès à certains niveaux de classification ou concours d'entrée. Par ailleurs les établissements de formation (notamment Université) peuvent octroyer à certains titres des équivalence de diplôme, pour l'accès à un cursus.

Procédure d'homologation

J.O. Numéro 100 du 28 Avril 2002 page 7708

Textes généraux

Ministère de l'emploi et de la solidarité

Décret no 2002-616 du 26 avril 2002 pris en application des articles L. 335-6 du code de l'éducation et L. 900-1 du code du travail, relatif au répertoire national des certifications professionnelles

NOR : MESF0210488D

Art. 1er. - Le répertoire national des certifications professionnelles a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles. Il contribue à faciliter l'accès à l'emploi, la gestion des ressources humaines et la mobilité professionnelle.

Les certifications enregistrées dans le répertoire sont reconnues sur l'ensemble du territoire national.

L'enregistrement dans le répertoire national concerne la seule certification proprement dite.

Art. 2. - Les diplômes et titres à finalité professionnelle sont classés dans le répertoire national des certifications professionnelles par domaine d'activité et par niveau. Pour ce dernier critère, et jusqu'à l'adoption de la nouvelle nomenclature visée à l'article 8 du décret du 26 avril 2002 susvisé, ils sont classés selon la nomenclature des niveaux de formation approuvée par décision du groupe permanent de la formation professionnelle et de la promotion sociale.

Les certificats de qualification sont classés séparément par domaine d'activité. Le répertoire précise en outre leurs correspondances éventuelles avec des diplômes ou des titres professionnels.

Le répertoire mentionne les correspondances entre les certifications, ainsi que,

lorsqu'elles sont explicitement prévues par les autorités qui les délivrent, les reconnaissances mutuelles, partielles ou totales.

Il mentionne également pour chacune des voies d'accès le nombre de personnes auxquelles a chaque année été décernée chaque certification.

Art. 3. - Le répertoire mentionne les éventuelles conditions particulières d'obtention d'un diplôme ou d'un titre à finalité professionnelle définies en application des dispositions du I de l'article L. 335-5 du code de l'éducation. Ces conditions particulières doivent figurer dans le règlement du diplôme ou du titre si celui-ci est délivré au nom de l'Etat, ou faire l'objet d'un avis de la commission nationale instituée par l'article L. 335-6 du code de l'éducation et figurer dans l'arrêté d'enregistrement.

Art. 4. - L'enregistrement d'un diplôme, d'un titre ou d'un certificat de qualification au répertoire national est soumis aux conditions suivantes :

I. - Sont enregistrés de droit dans le répertoire les diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'Etat qui ont été créés après avis d'instances consultatives auxquelles les organisations représentatives d'employeurs et de salariés sont parties.

II. - Les diplômes et titres à finalité professionnelle ainsi que les certificats de qualification professionnelle peuvent être enregistrés, à la demande des autorités ou organismes qui les ont créés, après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle prévue à l'article L. 335-6 du code de l'éducation.

L'organisme qui délivre la certification et en sollicite l'enregistrement fournit à l'appui de sa demande tous éléments d'information quant à la qualification recherchée et aux voies d'accès à celle-ci.

Il apporte les éléments dont il dispose quant aux caractéristiques propres de la certification délivrée et à sa complémentarité avec des certifications préexistantes.

Il doit, en outre, apporter toute garantie d'impartialité du jury. Le non-respect de cette condition entraîne le retrait immédiat de l'enregistrement.

III. - Pour un diplôme ou un titre, le dossier de demande d'enregistrement doit comporter :

a) Une description des activités d'un métier, d'une fonction ou d'un emploi existant et identifié, élaboré avec la participation des professionnels concernés ;

b) Une description, pour tout candidat, des compétences, aptitudes et connaissances associées attestant d'une qualification, et nécessaires à l'exercice du métier, de la fonction ou de l'emploi décrit au a ;

c) La composition du jury de certification ;

d) Un état des emplois occupés, et de leur niveau, par au moins trois promotions de titulaires de la certification.

L'organisme doit s'engager à mettre en place un dispositif de suivi des titulaires du titre ou du diplôme afin de vérifier la relation entre les emplois occupés et le descriptif d'emploi.

IV. - Pour un certificat de qualification, la demande d'enregistrement doit comporter :

a) La décision et la date de création par la commission paritaire nationale de l'emploi qui le délivre ;

b) La description de l'emploi et la description de la certification ;

c) La référence de la qualification conférée par le certificat de qualification dans les conventions collectives qui en font mention, ou du niveau dans la classification retenu par ces conventions ;

d) Les modalités de son obtention ;

e) Les correspondances reconnues ou souhaitées par la commission paritaire nationale de l'emploi avec d'autres certifications enregistrées dans le répertoire.

V. - Les ministres délivrant des diplômes ou des titres enregistrés de droit dans le répertoire national informent la commission de toute création, actualisation ou suppression de ces diplômes ou titres à finalité professionnelle. Pour les autres certifications, la première demande d'enregistrement ainsi que la demande de renouvellement ou de suppression d'enregistrement doivent être déposées par l'autorité ou l'organisme qui les délivre auprès du ministre compétent pour le champ professionnel des activités concernées par la certification ou, à défaut, auprès du ministre chargé de la formation professionnelle, s'il s'agit d'un organisme ayant un champ d'intervention national, ou du préfet de région, s'il a une vocation régionale.

Lorsque la demande s'exprime au niveau régional, le préfet de région communique le dossier au correspondant de la commission nationale de certification pour la région prévu à l'article 6 du décret du 26 avril 2002 susvisé. Ce dernier instruit la demande avec le concours des services déconcentrés de l'Etat dans la région et rapporte devant la commission spécialisée du comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle. Le correspondant de la Commission nationale de la certification professionnelle pour la région transmet le dossier de l'organisme, accompagné de son rapport et de l'avis du comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle, au président de la Commission nationale de la certification professionnelle.

Lorsque la demande s'exprime au niveau national, le dossier est instruit par la Commission nationale de la certification professionnelle.

Dans les deux cas, le président de la Commission nationale peut désigner un expert pour compléter l'information de la commission nationale.

Art. 5. - L'enregistrement dans le répertoire national des diplômes, titres ou certificats de qualification mentionnés au II de l'article 4, leur modification éventuelle et le renouvellement ou la suppression de l'enregistrement sont prononcés par arrêté du Premier ministre.

A cette fin, le président de la Commission nationale de la certification professionnelle transmet tous les deux mois au Premier ministre les avis de la commission.

Art. 6. - L'enregistrement sur demande d'un diplôme, d'un titre ou d'un certificat de qualification dans le répertoire national est valable cinq ans à compter de la publication de l'arrêté du Premier ministre.

S'il apparaît que les conditions qui motivaient l'enregistrement, notamment la possibilité d'acquérir le diplôme ou le titre par validation des acquis, ont cessé d'être remplies, il peut y être mis fin sans attendre l'échéance normale.

L'enregistrement venant à échéance normale peut être renouvelé par périodes maximales de cinq ans sur demande de l'organisme intéressé. La demande de renouvellement de l'enregistrement est formulée au moins six mois avant la date d'échéance de l'enregistrement en cours de validité dans les conditions mentionnées à l'article 4. Elle fait mention des éléments nouveaux intervenus depuis la demande d'enregistrement antérieure.

La date de premier enregistrement et celles des éventuels renouvellements ou modifications figurent parmi les informations données dans le répertoire sur le diplôme, le titre ou le certificat concernés.

Art. 7. - I. - Sont enregistrés de droit dans le répertoire national pour une durée maximale de trois ans à compter de la date de l'arrêté d'homologation :

1o Les titres homologués avant la date de publication du présent décret en application du décret du 8 janvier 1992 susvisé ;

2o Les titres homologués en application des III et V du présent article.

II. - A compter de la date de publication du présent décret, aucune demande d'homologation ne peut être enregistrée par la commission technique d'homologation instituée par le décret du 8 janvier 1992 susvisé.

III. - Les demandes d'homologation enregistrées par la commission technique d'homologation sont examinées :

1o Par la commission technique d'homologation jusqu'à la date de publication de l'arrêté du Premier ministre fixant, en application du décret du 26 avril 2002 susvisé, la liste des membres de la Commission nationale de la certification professionnelle ;

2o Par la Commission nationale de la certification professionnelle à compter de cette même date.

IV. - Les titres dont l'homologation viendrait à échéance avant le 31 décembre 2003 peuvent, sur demande expresse de l'organisme délivrant la certification, bénéficier d'une prolongation de leur homologation jusqu'à cette date.

V. - Les titres examinés dans les conditions prévues au III sont homologués par arrêté du ministre chargé de la formation professionnelle pour une durée expirant au plus tard le 18 janvier 2005 et sans que cette homologation puisse donner lieu à renouvellement.

Art. 8. - La ministre de l'emploi et de la solidarité, le ministre de l'éducation nationale, le ministre de l'agriculture et de la pêche, la ministre de la jeunesse et des sports, le ministre délégué à l'enseignement professionnel et la secrétaire d'Etat aux droits des femmes et à la formation professionnelle sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Annexe V. **Grille interministérielle des niveaux d'homologation**
(origine: classification établie pour la préparation du V^{ème} plan)

Niveau	Définition	Indication
NIVEAU I	Personnels occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau supérieur à celui de la maîtrise.	En plus d'une connaissance affirmée des fondements scientifiques d'une activité professionnelle, une qualification de niveau I nécessite la maîtrise de processus de conception, de recherche ou d'expertise.
NIVEAU II	Personnels occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.	A ce niveau, l'exercice d'une activité professionnelle salariée ou indépendante implique la maîtrise des fondements scientifiques de la profession, conduisant généralement à l'autonomie dans l'exercice de cette activité.
NIVEAU III	Personnels occupant des emplois qui exigent normalement des formations du niveau du diplôme universitaire de technologie (DUT) ou du brevet de technicien supérieur (BTS) ou de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur.	La qualification de niveau III correspond à des connaissances et des capacités de niveau supérieur sans toutefois comporter la maîtrise des fondements scientifiques des domaines concernés. Les capacités et connaissances requises permettent d'assurer de façon autonome ou indépendante des responsabilités de conception et/ou d'encadrement et/ou de gestion.
NIVEAU IV	Personnels occupant des emplois de maîtrise ou d'ouvrier hautement qualifié et pouvant attester d'un niveau de formation équivalent à celui du brevet professionnel (BP), du brevet de technicien (BT), du baccalauréat professionnel ou du baccalauréat technologique.	Une qualification de niveau IV implique davantage de connaissances théoriques que le niveau précédent. Cette activité concerne principalement un travail technique qui peut être exécuté de façon autonome dans la limite des techniques qui y sont afférentes.

NIVEAU
V

Personnels occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'études professionnelles (BEP) ou du certificat d'aptitude professionnelle (CAP) et, par assimilation, du certificat de formation professionnelle des adultes (CFPA du premier degré).

Ce niveau correspond à une qualification complète pour l'exercice d'une activité bien déterminée avec la capacité d'utiliser les instruments et les techniques qui s'y rapportent. Cette activité concerne principalement un travail d'exécution qui peut être autonome dans la limite des techniques qui y sont afférentes.

Annexe VI.

A propos du BAC SMS