



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Commission

Nationale

de la Certification

Professionnelle

Rapport au Premier ministre

2016

Commission nationale de la certification professionnelle

CNCP

Conformément à l'article 9 du Décret 2002-617 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.

SOMMAIRE

Sommaire.....	2
Editorial.....	3
La Commission nationale de la certification professionnelle.....	5
Les chiffres clés de l'année 2016.....	6
Evolution et répartition du nombre de certifications publiées.....	7
Les demandes d'enregistrement traitées par la Commission en 2016.....	8
.....	15
Les blocs de compétence.....	17
Les certifications enregistrées de droit.....	22
.....	23
Les travaux internationaux de la CNCP.....	24
Nomenclature des niveaux D'emploi occupés à plein temps.....	27
L'Inventaire des certifications et habilitations.....	31
La formulation des avis d'opportunité.....	35
Annexe 1 - Les publications au Journal officiel.....	38
Annexe 2 - Les partenariats en cours.....	39
Annexe 3 - Bilan du traitement des questions et demandes d'information soumises par courriel à info.cncp@emploi.gouv.fr.....	41

EDITORIAL

Depuis sa création par la Loi du 17 janvier 2002, les missions de la CNCP ont été renforcées à deux reprises par la volonté du législateur, conférant ainsi à la Commission un rôle croissant au sein du système de formation professionnelle de notre pays.

Par ses liens avec les différentes sources de financement de la formation professionnelle et sans distinguer les voies d'accès aux certifications professionnelles (formation initiale, formation continue, apprentissage, VAE), le RNCP a pu imposer de manière croissante des exigences qualité aux différents acteurs de l'offre de formation / certification.

A un moindre degré en termes de déclencheur de financements, l'Inventaire a su trouver depuis 2015 sa place et construire des repères qui mettent là aussi l'accent sur les logiques de compétences et l'acquisition de leur maîtrise.

Cette reconnaissance du travail accompli et de son action se sont traduites par une évolution à la hausse de ses activités qui maintiennent l'ensemble de ses composantes sous tension malgré une hausse de ses effectifs : qu'il s'agisse des demandes d'enregistrement au RNCP, des demandes de recensement à l'Inventaire, de l'enregistrement des certifications de droit comme des autres activités qui découlent de ses missions, avis d'opportunité, représentation de la France dans des instances européennes et internationales sur des thématiques de cadres nationaux et européen de certification, des travaux de construction de certifications, de l'accueil de délégations étrangères ou encore de ses nombreuses participations à des séminaires, colloques, instances nationales d'expertise et de concertation, etc.

Fin 2016, le RNCP est riche de plus de 10 000 certifications professionnelles dont 71 % y sont enregistrées « de droit » et les travaux de la commission sur l'Inventaire ont permis de recenser 1186 certifications depuis 2 ans. Il est à noter qu'en 2016, le nombre de demandes de recensement diminue par rapport à 2015, contrairement à l'évolution constatée pour l'enregistrement au RNCP.

Autre fait marquant de l'année écoulée, la prise en compte par les pouvoirs publics de l'importance de la problématique de certification dans le champ de la formation professionnelle qui a donné lieu à la mise en œuvre d'une évaluation des politiques publiques. Il n'est que de rappeler quelques constats de ce rapport qui documente enfin un domaine faisant l'objet d'intérêts partagés mais qui manquait d'une telle investigation.

C'est la raison pour laquelle, la commission a salué la qualité et l'intérêt de ce travail mené par deux inspections générales, notamment s'agissant du renforcement de ses missions reconnaissant par là le rôle qu'elle a déjà joué dans le paysage de la certification professionnelle en France, malgré un manque de moyens chronique, et celui qu'elle peut aussi jouer demain.

De manière convergente, le CESE, dans son rapport sur les CQP, a mis l'accent sur des perspectives d'évolution pour la CNCP qui passent notamment par un changement potentiel de statut, une augmentation de ses moyens, un accroissement de son rôle comme évaluateur.

D'avantage d'outils de régulation, un véritable statut depuis longtemps attendu et des moyens à la hauteur des ambitions des pouvoirs publics, l'année 2016 s'est achevée sur ces perspectives encourageantes. Gageons qu'elles se concrétiseront en 2017.

George Asseraf
Président de la CNCP

LA COMMISSION NATIONALE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Créée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002, la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) est placée sous l'autorité du ministre en charge de la formation professionnelle. Ses missions ont été consolidées par la Loi du 24 novembre 2009 puis par la Loi du 5 mars 2014.

La commission est composée de 43 membres : représentants ministériels, partenaires sociaux, représentants des chambres consulaires, représentants des régions, personnes qualifiées. Elle a pour missions de :

- Répertorier l'offre de certifications professionnelles (répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) : enregistrement de droit et enregistrement sur demande).
- Veiller à la cohérence, à la complémentarité et au renouvellement des diplômes et des titres ainsi qu'à leur adaptation à l'évolution des qualifications et de l'organisation du travail.
- Rendre un avis public préalablement à l'élaboration et à la création des certifications professionnelles enregistrées de droit dans le répertoire national.
- Réaliser l'évaluation publique des certificats de qualification professionnelle.
- Signaler les éventuelles correspondances entre certifications.
- élaborer une nouvelle nomenclature des niveaux de certification.
- Recenser dans un inventaire spécifique les certifications et habilitations correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle.

Sous l'autorité de son président, la CNCP s'appuie sur les travaux d'une commission spécialisée, d'un secrétariat permanent et d'un réseau de correspondants régionaux. Elle contribue aux travaux internationaux sur la transparence des qualifications.

La Commission émet des avis sur les demandes d'enregistrement qui sont transmis au ministre en charge de la formation professionnelle. Celui-ci décide par arrêté publié au Journal officiel de leur enregistrement au RNCP.

Les membres de la Commission nationale de la certification professionnelle ont été renouvelés pour 5 ans par arrêté du Premier ministre du 5 décembre 2012.

Le répertoire national des certifications professionnelles contribue à faciliter l'accès à l'emploi, la gestion des ressources humaines et la mobilité professionnelle.

Il permet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment mise à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification établis par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles.

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 (*article R335-12 du code de l'éducation*).

L'Inventaire permet de recenser les formations/certifications nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle réglementée pour tout ou partie et/ou des certifications signalant des compétences transversales et/ou transposables dont l'utilité économique et/ou sociale est avérée afin de contribuer à la sécurisation des parcours professionnels.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2016

Tableau 1 : Certifications enregistrées au RNCP de 2012 à 2016

	2012*	2013	2014	2015	2016
Nombre de fiches-répertoire	7710	6929 9041**	7846 10209**	9907 12589**	10393 14117**
dont certifications enregistrées de droit (y compris licences professionnelles)	4848	5088 5794**	5735 6288**	7423 8295**	7865 9495**
dont certifications enregistrées sur demande	2862	1841 3247**	2111 3921**	2484 4294**	3021 4622**

* Fiches actives et inactives

** Depuis 2013 nous distinguons les fiches actives et inactives. Les fiches actives traduisent les certifications accessibles à l'instant T. Les fiches inactives (matérialisées par **) ne sont plus accessibles mais stockées dans le système d'information afin de délivrer des attestations de reconnaissance nationale en termes de niveau pour les personnes qui en exprimeront la demande.

Tableau 2 : Demandes d'enregistrement au RNCP de 2012 à 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers examinés en Commission plénière	558	427	489	465	670
- dont avis favorables	466	340	367	373	537
- dont avis défavorables	39 (7%)	35 (8,2%)	61 (12,5%)	46 (9,9%)	78 (11,6%)

Tableau 3 : Certificats de qualification professionnelle (CQP) de 2012 à 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de demandes d'enregistrement (premières demandes et renouvellements)	60	52	73	77	68
Nombre de CQP enregistrés	-	255	283	332	372

Tableau 4 : Fréquentation du site Internet www.cncp.gouv.fr de 2010 à 2016 et consultation du RNCP

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de visites	1 578 805	1 631 192	2 556 436	3 233 923	3 320 736

EVOLUTION ET RÉPARTITION DU NOMBRE DE CERTIFICATIONS PUBLIÉES

Tableau 5 : La répartition des fiches répertoire publiées de 2013 à 2016 (actives et inactives)

	2013	2014	2015	2016
Certifications enregistrées sur demande	3247	3921	4294	4622
Certifications enregistrées de droit	5794	6288	8295	9495
- dont ministère chargé de l'agriculture	235	265	274	189
- dont ministère chargé de l'action sociale	12	14	14	12
- dont ministère chargé de l'enseignement supérieur	3793	4208	6119	7407
- dont ministère chargé de l'éducation nationale	746	736	668	624
- dont ministère chargé de l'emploi	409	420	428	434
- dont ministère chargé de la jeunesse et des sports	150	153	160	153
- dont ministère chargé de la santé	8	16	16	16
Titres d'ingénieurs (CTI)	441	476	616	660
Total	9041	10209	12589	14117

LES DEMANDES D'ENREGISTREMENT TRAITÉES PAR LA COMMISSION EN 2016

1. Les caractéristiques des demandes d'enregistrement

En 2016, les demandes d'enregistrement émanent pour l'essentiel d'établissements privés qui se répartissent de la manière suivante :

- Etablissements consulaires : 32
- Etablissements publics : 97
- Etablissements privés : 473
- Branches professionnelles 68

685 dossiers de demande d'enregistrement ont été programmés sur quatorze séances de la Commission spécialisée, soit une progression d'un peu plus de 50% par rapport à 2015, année pendant laquelle 435 demandes avaient été examinés.

Sur ces 685 dossiers, 328 (48 %) relevaient d'une demande de renouvellement.

Ont été principalement concernés, quatre domaines d'activités :

- Formations générales (NSF 100) : 19
- Technologies industrielles fondamentales (NSF 200) : 177
- Spécialités plurivalentes des services (NSF 300) : 485
- Domaine du développement personnel (NSF 400) : 4

Tableau 6 : Domaine de spécialité et nombre de certifications demandées

Domaines de spécialité	Nombre de certifications demandées
11 : Mathématiques et sciences	2
12 : Sciences humaines et droit	3
13 : Lettres et arts	14
20 : Spécialités pluri-technologiques de production	21
21 : Agriculture, pêche, forêt et espaces verts	20
22 : Transformations	65
23 : Génie-civil, construction, bois	32
24 : Matériaux souples	20
25 : Mécanique, électricité, électronique	19
30 : Spécialités plurivalentes des services	2
31 : Echanges et gestion	184

32 : Communication et information	139
33 : Services aux personnes	126
34 : Services à la collectivité	34
41 : Capacités individuelles et sociales	3

Parmi ces domaines, cinq concentrent le plus grand nombre de demandes d'enregistrement :

Dans le domaine des spécialités plurivalentes des services :

- Echanges et gestion (NSF 31) : 184
- Communication et information (NSF 32) : 139
- Services aux personnes (NSF 33) : 126

Dans le domaine des technologies industrielles:

- Transformation (NSF 22) : 65
- Génie-civil, construction, bois : 32

2. Les avis de la Commission

La Commission s'est prononcé sur 670 dossiers (15 dossiers ont fait l'objet d'un retrait), 80% d'entre eux ont fait l'objet d'un avis favorable, 11% d'un avis défavorable, 7% d'un ajournement et 2% ont connu un report.

Soucieuse de la qualité des certifications enregistrées au Répertoire, la Commission a renforcé à nouveau ses exigences en ce qui concerne d'une part la construction des certifications en termes d'ingénierie de sorte à favoriser une plus grande maîtrise de la logique « compétences » et en ce qui concerne d'autre part les données d'insertion sur le marché de l'emploi en concentrant un grand nombre de ses recommandations sur ce point.

Elle a aussi recherché une plus grande lisibilité du répertoire en accentuant ses propositions de changement d'intitulé des certifications pour tendre vers une plus grande harmonisation des libellés en lien avec le niveau d'enregistrement accordé et une mise en évidence du métier visé par la certification.

Tableau 7 : Propositions d'avis selon les établissements certificateurs

Avis	Etablissements consulaires	Etablissements publics	Etablissements privés	Branches	Total
Favorable	29	75	372	61	537
Défavorable	2	9	60	7	78
Ajournement	1	12	32	-	45
Report	-	1	9	-	10

Sur les 537 demandes d'enregistrement ayant reçu un avis favorable, la répartition par durée d'enregistrement est la suivante :

Tableau 8

Durée	5 ans	4 ans	3 ans	2 ans	1 an
Nombre de dossiers	261	39	194	33	10

3. Les caractéristiques des propositions d'avis favorable

Tableau 9 : Répartition des propositions d'avis favorable en fonction des organismes certificateurs et de la nomenclature des niveaux de 1969

Niveau	V	IV	III	II	I
Etablissements consulaires	2	4	8	8	7
Etablissements publics	8	6	17	21	24
Etablissements privés	22	47	74	128	100

A ces certifications classées selon la nomenclature de niveau de 1969, il convient d'ajouter 68 demandes d'enregistrement émanant de 22 Commissions paritaires nationales pour l'emploi.

La répartition des avis favorable par niveau et durée d'enregistrement s'établit comme suit :

Tableau 10 : Répartition des propositions d'avis favorable selon la nomenclature des niveaux de 1969 (hors branches)

Durée	Niveau V	Niveau IV	Niveau III	Niveau II	Niveau I	Total
5 ans	11	24	44	72	61	212
4 ans	6	2	8	13	8	37
3 ans	14	20	36	61	47	178
2 ans	1	8	8	9	7	33
1 an	0	3	3	1	3	10
Total	32	57	99	157	131	476

36 demandes ont fait l'objet d'un enregistrement à un niveau inférieur à celui qui était sollicité par l'organisme. Une des raisons invoquées de manière régulière par la Commission repose sur l'inadéquation constatée entre le niveau demandé et l'insertion professionnelle des titulaires de la certification. Les tendances générales observées l'année dernière sont confortées en 2016.

Prépondérance des certifications de niveau II

L'enregistrement des certifications de niveau II représente 33,2 % (soit 157) des propositions d'avis favorable. Viennent immédiatement après celles de niveau I (26,8 %). Les certifications de niveau III représentent 21 % des avis favorables et les certifications de niveau IV atteignent un taux de 12,1 %, enfin celles de niveau V un taux de 6,8%.

Prééminence des organismes privés

80 % des certifications ayant fait l'objet d'un avis favorable, certificats de qualification professionnelle compris, proviennent d'établissements privés. Les plus représentatifs sont les sociétés anonymes – société par actions simplifiées (46%) et les associations à but non lucratif - loi 1901 (45%). Les certifications de niveau II représentent 29 % des certifications délivrées par les organismes privés ; 21,7% relèvent du niveau I ; 16,4% du niveau III.

Le principal motif de recommandation concerne l'ingénierie de la certification

Sur l'ensemble des certifications enregistrées au RNCP, la Commission n'a spécifié aucune remarque particulière pour 27% d'entre elles.

La structuration des référentiels reste la recommandation la plus prononcée par la Commission spécialisée. Près de 4 commentaires sur 10, portés à la connaissance des organismes demandeurs, concernent l'ingénierie (préciser les critères d'évaluation, contextualiser les compétences, formaliser les référentiels sans prendre appui sur le dispositif de formation, valoriser la VAE...).

Le dispositif de suivi de l'insertion professionnelle et l'intensité de celle-ci viennent au second rang (41,1%).

4. Les caractéristiques des propositions d'ajournement

Certifications de niveau II et I principalement affectées

Sur les 670 demandes d'enregistrement, la Commission spécialisée a énoncé 45 ajournements (soit 6,7%) et 10 reports.

Tableau 11 : Répartition des propositions d'ajournement et de report selon la nomenclature des niveaux de 1969

	Niveau V	Niveau IV	Niveau III	Niveau II	Niveau I
Ajournement		8	12	15	10
Report	1	1		5	3

Ce sont les certifications de niveau II (36,4 %) qui sont principalement touchées par cette décision , suivies par les certifications de niveau I (23,6%).

5. Les caractéristiques des propositions d'avis défavorable

La Commission spécialisée a formulé 78 propositions d'avis défavorable à l'enregistrement qui se répartissent ainsi :

Tableau 13 : Répartition des propositions d'avis défavorable et des niveaux de 1969

	V	IV	III	II	I	CQP
Etablissements consulaires	0	1	0	1	0	-
Etablissements publics	1	3	1	2	2	-
Etablissements privés	6	9	21	19	5	-
Branche	-	-	-	-	-	7

Les certifications de niveau II et de niveau III ont les plus touchées par cette proposition (28.2 % des avis défavorables) puis les certifications de niveau IV (16.6 %).

Les avis défavorables sont principalement fondés sur deux grandes catégories de motifs :

- une ingénierie certificative qui, soit ne répond pas aux critères de la Commission, soit, du fait d'une écriture confuse, ne permet pas d'identifier la cible professionnelle et de critères « autres » telle que l'inadéquation entre le niveau demandé, l'insertion professionnelle et les référentiels ; la certification n'amenant pas à un niveau de qualification professionnelle, l'insertion professionnelle non attestée, la plus-value conférée par la certification non probante ... (37,7%).
- une insertion professionnelle insuffisante et / ou des informations approximatives relatives à l'insertion professionnelle, un dispositif de suivi non opérant... (47,4%).

Analyse des délais de traitement

Entre 2008 et 2013, les délais de traitement des demandes sont restés relativement stables autour de **7,5 mois**.

A partir de 2014, on observe une augmentation de cette durée. En 2015, le délai moyen constaté atteint **10,8 mois**. Ce chiffre recouvre toutefois une très grande amplitude pouvant aller de 2 à 37 mois. Par exemple, en 2014, 22% des dossiers sont traités en moins de 5 mois et 63% le sont dans un délai inférieur au délai moyen, alors que 9% des demandes font l'objet d'un traitement supérieur à 18 mois.

Ces délais découlent souvent du travail d'accompagnement important qui s'avère nécessaire au regard de la qualité initiale du dossier, ou du défaut d'éléments réglementaires indispensables pour finaliser l'instruction.

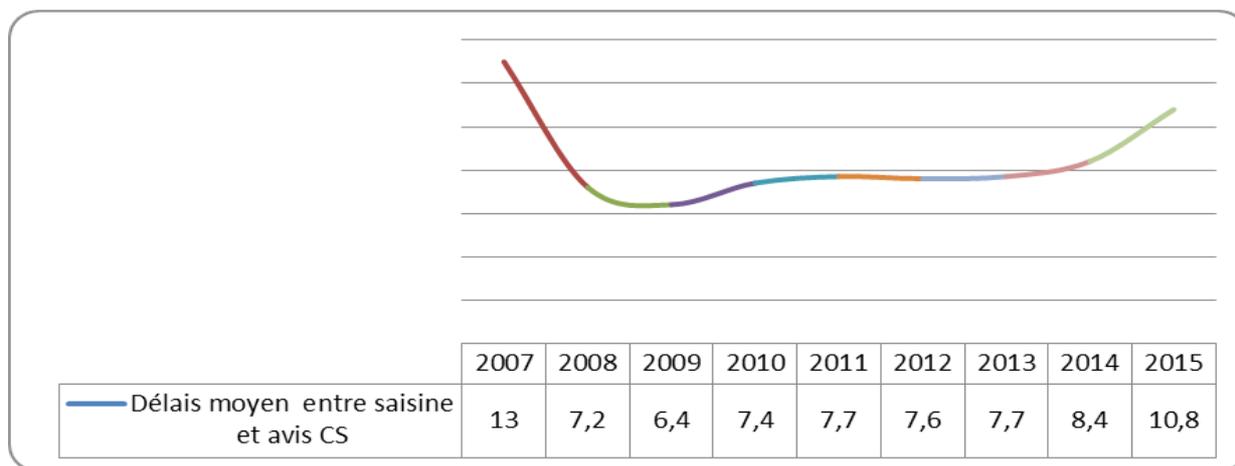


Tableau 14 : Délais moyen de traitement des demandes d'enregistrement en mois de 2007 à 2015

Les délais sont aussi impactés par le passage du dossier de la Commission Spécialisée à Commission Plénière puis par le temps nécessaire à la publication au Journal officiel (soit deux mois au total).

Malgré une augmentation significative du nombre de dossiers reçus entre 2009 et 2013 (+74%), la CNCP a réussi à conserver jusqu'en 2014, à moyens constants, des délais de traitement relativement stables. On observe également de manière assez nette l'impact respectif des deux lois du 24 novembre 2009 et du 5 mars 2014 sur la quantité de demandes reçues.

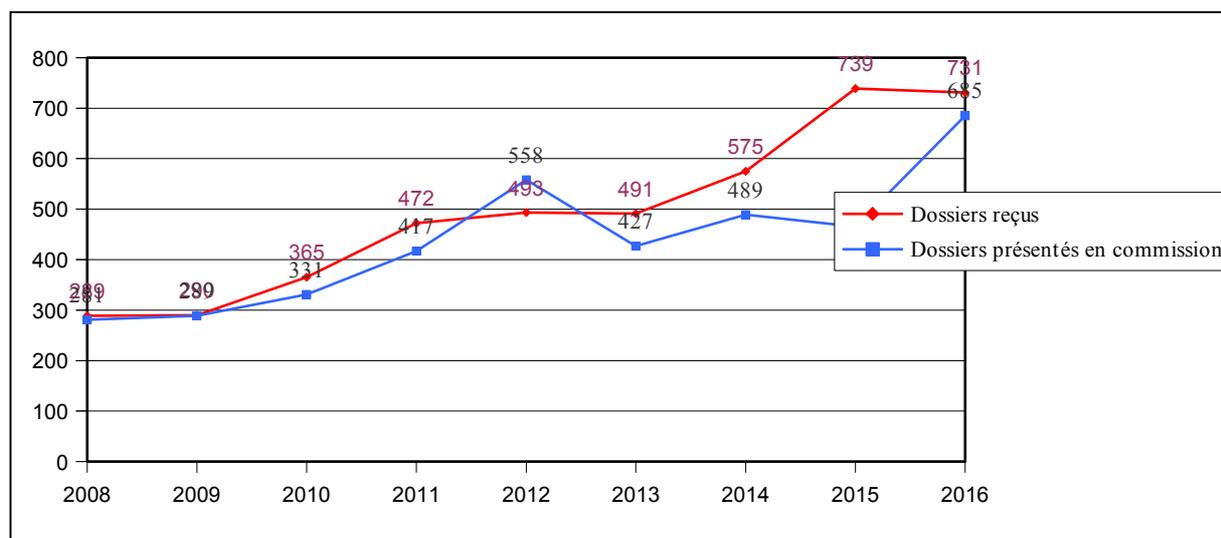


Tableau 15 : Dossiers reçus et présentés sur la période 2008-2016

L'accroissement des délais est imputable à plusieurs facteurs :

- la très forte augmentation du nombre de demandes (+50% en 2 ans, 2015 et 2016) découlant des nouvelles dispositions de la Loi du 5 mars 2014, en particulier la mise en œuvre du CPF et la reprise de certifications enregistrées au RNCP à travers la constitution des listes éligibles,

- le départ concomitant des 2 correspondants régionaux pour la région Ile de France en Juin 2013 et le non remplacement pendant 1 an de l'un des 2.

- l'installation tardive des commissions "Certification" de certains CREFOP.

Au plan régional, on peut établir le même constat d'augmentation du nombre de saisines entre 2013 et 2015 mais avec des différenciations notables, comme par exemple une hausse de +400% en PACA de 2014 à 2015.

S'agissant de l'Ile de France qui constitue la plus importante des régions au plan des saisines, la situation reste particulièrement tendue : le nombre de dossiers traités en 2013 et 2014 diminue avec l'absence d'un des deux correspondants. Cette phase est suivie d'une augmentation forte du nombre de demandes en 2015 et en 2016 qui ne permet cependant pas de résorber le retard accumulé, malgré une augmentation significative de l'activité du CREFOP sur 2016. C'est la raison pour laquelle, nous avons décidé de confier en 2015 et 2016 une part des dossiers à des chargés de mission nationaux, répartissant ainsi une partie de la pression croissante.

Tableau 16 : Focus sur le traitement des dossiers en Ile-de-France

Saisine régionale Ile-de-France	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de dossiers	125	117	128	196	279
Nombre de dossiers examinés en CREFOP	91	76	82	106	151

Tableau 17 : Evolution des propositions d'avis de la Commission spécialisée depuis 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Dossiers traités	372	327	281	289	331	417	558	427	489	465	685	5276
Avis favorables	293 (78,8 %)	228 (69,7 %)	203 (72,2 %)	221 (76,5 %)	253 (76,4 %)	320 (76,7 %)	466 (83,5 %)	340 (79,6 %)	367 (75,1 %)	373 (80,2 %)	537 (78,4%)	4071 (77,2%)
Avis défavorables	29	38	25 (8,9 %)	21 (7,3 %)	19 (5,7 %)	34 (8,1 %)	39 (7 %)	35 (8,2 %)	61 (12,5 %)	46 (9,9 %)	78 (11,4%)	510
Ajournements	45	48	51 (18,2 %)	38 (13,2 %)	55 (16,6 %)	52 (12,5 %)	41 (7,3 %)	38 (8,9 %)	53 (10,8 %)	38 (8,2 %)	45 (6,6%)	575
Reports	5	11	1	8	3	10	11	12	5	8	10	93
Retraits	-	2	1	1	1	1	1	2	3	-	15	27

LES BLOCS DE COMPÉTENCE

La mise en œuvre des « blocs de compétences » est entrée en vigueur dès le 1er janvier 2015. Faisant partie des dispositions de la Loi du 5 mars 2014, ils sont décrits² comme « parties identifiées de certification professionnelle ».

Les blocs de compétences ont pour objectif la sécurisation des parcours professionnels. Ils doivent être facilement repérables et utilisables dans le cadre de la formation tout au long de la vie. Ils s'inscrivent aussi dans une logique d'éligibilité aux dispositifs de financement.

1. Les éléments de définition des blocs de compétences

La procédure d'enregistrement des blocs de compétences sur des fiches RNCP déjà publiées (le stock) a été définie par la Commission dès le printemps 2015. Un document décrivant ses caractéristiques et modalités a été publié à l'attention des organismes certificateurs. Il établit des principes et recommandations explicitant ce que sont ou ne sont pas les blocs de compétences³.

Ainsi, un bloc :

- est une partie identifiée d'une certification professionnelle ;
- est un ensemble homogène et cohérent ;
- est identifié par une référence unique : il est spécifique à une certification particulière ;
- est certifié, ce qui implique : une évaluation des compétences et une validation d'acquisition des compétences (certificat) ;
- ne se confond pas avec un module de formation.

2. La publication de blocs de compétences pour les certifications enregistrées sur demande

En 2016, des organismes certificateurs ont sollicité le secrétariat de la Commission pour que soient insérés les premiers blocs de compétences. 187 certifications déjà enregistrées sur demande au RNCP étaient ciblées. Cette première étape ne pouvait être engagée plus tôt car il était nécessaire de trouver auparavant des solutions permettant l'affichage de ces blocs dans les fiches-répertoire et d'assurer leur traçabilité indispensable à une logique d'acquisition progressive de certifications professionnelles tout au long de la vie.

Parmi ces demandes, 163 fiches RNCP⁴ ont intégré des blocs de compétences. Pour les 24 certifications restantes, des échanges ont été noués avec les autorités certificatrices afin que celles-ci se conforment aux recommandations de la commission.

Deux configurations nous ont été proposées. Dans la première, majoritaire (143), l'accès à la certification passe par la validation d'un ensemble de blocs définis. A contrario, la seconde propose un socle de blocs obligatoires auquel s'ajoutent des blocs complémentaires dont le choix est optionnel.

2

Articles L6323-6, R6323-8 et R6423-3 du code du travail

3

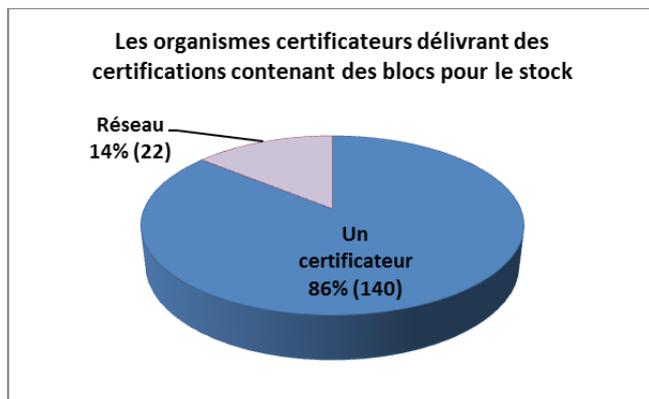
« Blocs de compétences : Éléments de définition, principes et recommandations à l'attention des organismes certificateurs » : http://www.cncp.gouv.fr/sites/default/files/media/blocs_de_competences_ga3.pdf

4

A la fin de l'année 2015, les blocs de compétences pour six certifications ont été insérés dans les fiches RNCP correspondantes.

5. Les organismes certificateurs

Les certifications englobant des blocs de compétences pour 140 certifications (soit 86%) sont délivrées par une seule autorité responsable.

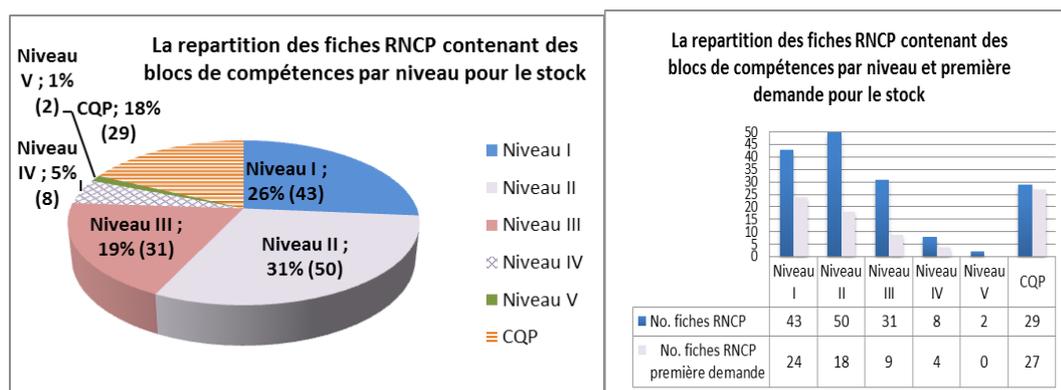


Les Chambres de commerce et d'industrie (CCI) - CCI France et aussi les CCI de région et territoriales ont des blocs de compétences publiés pour un ensemble de 19 certifications. Ce nombre inclut à la fois des certifications délivrées par un seul certificateur et par un réseau. Ceci représente 12% des certifications pour lesquelles des blocs de compétences ont été publiés en 2016.

6. Les caractéristiques des blocs de compétences figurant dans les fiches-répertoire

Les 163 fiches RNCP publiées contenant des blocs concernent tous les niveaux (de I à V) avec une concentration sur des certifications de niveau II (50) et I (43).

S'agissant des CQP, cette déclinaison en blocs de compétences concerne presque exclusivement des premières demandes.



Le nombre de blocs est variable selon les certificateurs même si le plus grand nombre de certification en compte 4.

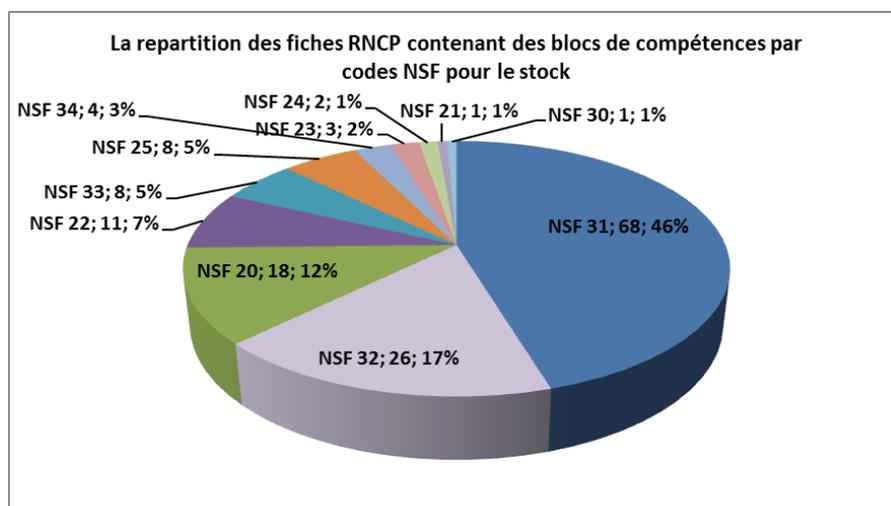
- entre 1 et 16 blocs ont été définis pour une certification,
- 5 blocs en moyenne composent la totalité de la certification,
- 4 blocs est le nombre de blocs le plus souvent défini (soit pour 47 certifications - 29%),

- 5 certifications présentent entre un et deux blocs optionnels ; ils doivent être choisis dans un groupe de 3 à 6 options / blocs optionnels.

En 2017, la CNCP engagera une nouvelle étape visant à favoriser, autant que faire se peut, la reconnaissance de blocs de compétences entre différents certificateurs, ce qui serait de nature à faciliter l'accès à une certification par étapes tout au long de la vie.

Les codes NSF regroupant le plus de certifications découpées en blocs de compétences sont les suivants:

- le code NSF 31^s : *Echanges et gestion* - 68 certifications, surtout de niveaux I, II et III ;
- le code NSF 32 : *Communication et information* - 26 certifications, surtout de niveaux I et II ;
- le code NSF 20 : *Spécialités pluri-technologiques de production* - 18 certifications, surtout des CQP ;
- le code NSF 22 : *Transformations* - 11 certifications, surtout des CQP ;
- le code NSF 25 : *Mécanique, électricité, électronique* - 8 certifications surtout des CQP ;
- le code NSF 33 : *Services aux personnes* - 8 certifications, surtout de niveau II (voir le graphique ci-dessous).



7. Les blocs de compétences pour l'enregistrement de droit

La structuration en blocs de compétences a conduit à la mise à jour de nombreuses fiches du RNCP, pour des types très divers de diplômes. Le découpage en blocs a fait l'objet d'analyses et de rapports dans certains départements ministériels sans pour autant qu'une méthode unique ait été dégagée. Pour certaines certifications, des textes réglementaires sont venus formaliser cette structuration.

Le ministère chargé de l'emploi a proposé un découpage par blocs des titres délivrés en son nom par arrêté du 22 décembre 2015.

Pour l'éducation nationale, les décrets du 10 juin 2016 ont fixé les règles pour le bac professionnel (Décret n°2016-771 paru au JO du 12 juin) et les CAP (Décret n° 2016-772 paru au même journal officiel). L'articulation avec la VAE a été précisée.

De manière générale, une unité de diplôme correspond à un bloc de compétences. Mais il faut noter pour autant que ce n'est pas toujours une certification qui est délivrée à l'issue d'une l'évaluation mais une attestation.

Pour les diplômes de l'enseignement supérieur, une lettre de la Directrice générale de l'enseignement supérieur a précisé, au début du mois de janvier 2016, que : « un bloc de compétences au sein de l'enseignement supérieur correspond à un découpage du référentiel de compétences en unité de certifications ».

La même lettre souligne par ailleurs que les fiches des diplômes de l'enseignement supérieur seront découpées par blocs, déclinés dans les parcours types.

Compte tenu de la coexistence temporaire de deux régimes (habilitation et accréditation), il sera donc possible durant une période transitoire de trouver des fiches « découpées » au niveau national (accréditation sous le critère de la mention)) et au niveau du diplôme encore habilité sous la dénomination de sa spécialité (par exemple université de Bordeaux).

Par ailleurs, des titres visés de certaines écoles d'ingénieurs dont le nombre est encore marginal ont été structurés en blocs de compétences. Pour d'autres, la réflexion est en cours.

LES CERTIFICATIONS ENREGISTRÉES DE DROIT

Ces certifications font l'objet d'une accréditation ministérielle matérialisée par un arrêté, à la suite de « d'avis d'instances consultatives associant les organisations représentatives d'employeurs et de salariés » (art L335-6 du code de l'Education).

L'année 2016 a été une année charnière en ce qui concerne l'enseignement supérieur, dans la mesure où la DGESIP a commencé à mettre en œuvre, pour la publication des fiches au RNCP, la réglementation relative à la nouvelle « nomenclature » des diplômes ayant un grade universitaire.

Depuis l'arrêté de janvier 2014, les universités sont désormais accréditées pour des diplômes au niveau de la mention, et non au niveau de la spécialité.

Cette réforme se traduira à terme par une réduction drastique du nombre de fiches « actives » de masters, licences (générales et professionnelles) qui devraient être réduite à moins de 500⁶ pour les licences, licences professionnelles et les masters. Cependant, cette diminution ne pourra être que progressive : en effet, les universités ne seront accréditées au niveau de la mention qu'au fur et à mesure des « vagues », dont nombre d'entre elles demeurent encore sous le régime de l'habilitation.

L'agenda annoncé par la DGESIP prévoit la publication au plan national de l'ensemble des fiches relatives aux diplômes de licences, licences professionnelles et masters en 2018.

Une série de fiches correspondant à l'ensemble des licences générales (soit plus d'une quarantaine) a été publiée au début de l'année 2016, et a permis la « désactivation » de l'ensemble des fiches de licences générales qui figurent au RNCP.

Les fiches génériques sont, bien entendu, moins précises en termes de codes NSF, de description des activités et des résultats d'apprentissage. Cependant, les universités ont désormais la possibilité de développer des parcours types qui, en termes de description des compétences s'apparentent aux anciennes spécialités. Leur description sera disponible sur chaque site universitaire, et c'est précisément sur ces sites qu'il sera possible de voir si les diplômes sont délivrés par la voie de l'apprentissage, des contrats de professionnalisation.

D'ores et déjà, sur les fiches nationales de licence, les parcours types locaux sont accessibles par des liens figurant sur la fiche. Il faut cependant noter qu'au sens de l'article L.6323-6 du code du travail (financement du CPF), ce sont les fiches publiées au RNCP qui décrivent le diplôme et ses blocs de compétences.

Parallèlement, la CNCP a continué de publier des fiches de licences professionnelles et de masters à la demande des universités, ainsi que quelques licences générales dérogatoires.

En amont des publications, des séances de travail se sont tenues en province ou en région parisienne, pour expliciter la démarche.

Les conditions d'éligibilité au CPF ont en effet conduit à une demande de publication de fiches qui n'a pas fléchi. Cette demande a concerné l'ensemble des certifications de droit et s'est accompagnée à la fois d'une mise à jour du répertoire et de l'explicitation des blocs de compétences pour l'ensemble des certificateurs de droit (voir rubrique blocs de compétences).

Il faut rappeler que le RNCP conserve des fiches publiées à titre historique (comme d'autres bases de données similaires dans d'autres pays), tout en indiquant que les certifications ne sont plus accessibles / attribuées.

6

⁶ 472 actuellement, nombre qui pourrait évoluer à la marge dans les années qui viennent.

Cette conservation est utile dans de nombreux cas, en particulier pour la mobilité internationale (utilisation du RNCP par le réseau ENIC-NARIC, en France et à l'étranger, preuve de niveau)...

Si l'enregistrement au RNCP est de droit pour ces certifications, il n'en demeure pas moins que la publication des fiches n'est pas automatique afin favoriser la cohérence du RNCP en termes d'expression en compétences, car celle-ci n'était ni naturelle ni répandue lors de la création du RNCP. Quand cela s'avère utile, les établissements concernés sont invités à procéder aux ajustements nécessaires.

Dans un contexte où les exigences de la commission se sont progressivement renforcées, identifier comme finalité des apprentissages des activités / métiers est devenu une nécessité pour que la fiche soit considérée comme publiable.

La CNCP met à disposition sur son site un lien permettant l'accès au site du CEDEFOP, organisme dépendant de la commission européenne. Des listes de termes utilisés pour l'expression en compétences y sont proposées dans plusieurs langues.

LES TRAVAUX INTERNATIONAUX DE LA CNCP

Pour rappel, la CNCP a effectué la mise en relation des niveaux du cadre national français de certifications porté le RNCP, avec ceux du Cadre européen des certifications (CEC). Cette opération, prévue dans la Recommandation a permis à la France de tenir ses engagements en termes de calendrier. Ce rapport de référencement, élaboré dans un cadre interministériel et sous l'égide du SGAE, a été présenté à la Commission et aux États membres le 11 octobre 2010.

En effet, le RNCP portant les certifications nationales, il est considéré comme le vecteur du cadre national de certifications Français.

La transposition du cadre national vers le cadre européen, validée par le secrétariat général du gouvernement pour l'ensemble des certifications actives inscrites au RNCP est la suivante :

Nomenclature 1969	Grille CEC
I Grade de Doctorat	8
I et Grade de Master	7
II et Grade de Licence	6
III	5
IV	4
V	3
Sans objet	2
Sans objet	1

Par ailleurs, compte tenu de ses attributions la CNCP a été désignée comme point national de coordination pour la mise en œuvre de la recommandation du parlement européen et du conseil du 23 avril 2008 établissant le CEC.

Comme les années précédentes, son activité internationale s'est déployée dans plusieurs domaines.

1. Textes ou projets communautaires

Recommandations relatives au CEC

Dans le droit fil de la position française coordonnée par le SGAE, la CNCP a travaillé en partenariat avec les agences, organismes et ministères chargés de la mise en œuvre de cette Recommandation.

Il en est ainsi par exemple du niveau européen⁷ figurant sur les parchemins des certifications. Ils sont à présent inscrits sur les certifications ayant fait l'objet d'un enregistrement sur demande. De nombreux certificateurs « de droit » ont engagé la même démarche en modifiant leur parchemin. Le ministère de l'éducation nationale, pour sa part, fait mention de ces niveaux européens dans les documents « supplément au diplôme » et souhaite attendre la nouvelle nomenclature que doit élaborer la CNCP pour inscrire les niveaux européens sur les parchemins des diplômes qu'il délivre.

⁷

Recommandation de 2008 sur l'inscription et les niveaux

En tant que point national de coordination pour le CEC, la CNCP a participé à des actions communes avec l'Agence Erasmus+ de Bordeaux. A titre d'exemple, le portail de la CNCP a supporté une enquête sur les objectifs de l'utilisation par les internautes du format supplément au certificat des fiches RNCP.

Afin de mettre en place le « New skills agenda » la Commission européenne a souhaité faire évoluer toute une série de dispositifs.

L'évolution de la Recommandation de 2008 sur le CEC, mais aussi des textes qui régissent Europass et le CEDEFOP, ont fait l'objet de discussions intenses avec la Commission. Préparées au plan national, elles ont été doublées, en ce qui concerne le CEC, d'échanges nourris entre experts nationaux de différents états membres. Les points qui suscitent le plus débat sont essentiellement ceux relatifs à l'introduction directe dans le paysage européen de certifications internationales, que celles-ci soient élaborées par des secteurs ou par des multinationales, (dans le domaine informatique en particulier).

En ce qui concerne la Décision Europass, la Commission européenne a souhaité faire évoluer les outils et mettre en œuvre une « interopérabilité » entre les différents outils.

Compte tenu des différentes positions de la Commission européenne, les discussions se poursuivront en 2017.

Autres travaux

Un des principaux points d'achoppement a été l'introduction dans le panorama de la nomenclature ESCO par la Commission européenne ; classification européenne des aptitudes/compétences, certifications et professions.

Le projet ESCO, placé sous la responsabilité de la commission européenne, doit constituer une taxonomie multilingue dont l'objectif est à terme de faire communiquer les univers de l'emploi et de la formation.

Ce projet n'est disponible pour l'instant que sous sa version de test (V0) uniquement en anglais. Il devrait être livré en 2017 dans sa version multilingue.

Compatible avec la classification ISCO du Bureau international du travail, ESCO devrait aussi utiliser les niveaux du cadre européen de certifications, bien que ses derniers développements évoquent moins de cet aspect.

Dans le courant de l'année 2016, la gouvernance du projet qui était assurée par la consultation périodique d'un « board » pour des questions que souhaitait lui soumettre la Commission a été remplacée par un comité des Etats membres auquel participent les partenaires sociaux.

La rapporteure générale de la CNCP a jusqu'au 30 novembre siégé au « board », au titre du groupe consultatif du CEC.

Enfin, durant la phase de traduction de la taxonomie, la CNCP a assuré l'interface avec les services de traduction de la Commission.

2. Participation à des projets européens

L'expertise de la CNCP a été sollicitée par le CEDEFOP, sur les questions d'écriture des certifications en résultats d'apprentissage. Des expertises ont été par exemple demandées sur des questions précises, en particulier pour des pays entrants.

Il faut noter qu'en l'absence d'une identification des structures nationales concernées par la Commission européenne, la CNCP, tout comme les services du ministère et le CNEFOP ne peuvent pas participer en tant que tels à des études financées et sont réduits à la fonction de « sleeping partner ». Ceci laisse la part belle à des pays bien organisés (Grande Bretagne, Irlande, ou Pologne)

Dans le cadre de la mise en œuvre de la recommandation ECVET du 18 juin 2009, la CNCP - via son représentant au sein de l'équipe des experts ECVET France – a contribué à la mobilisation et à l'appropriation des outils européens de la transparence des compétences et des qualifications (Europass, CEC, EQAVET, ESCO) par les parties prenantes à l'enseignement et la formation professionnels, en France et en Europe. De façon opérationnelle, elle a assuré un rôle d'appui et d'accompagnement, dans le contexte de multiples partenariats stratégiques Erasmus+ visant la mise en place de mobilités transnationales à visée certificative, la validation des acquis non formels et informels, l'employabilité, l'inclusion des publics éloignés de la qualification ou encore la reconnaissance de profils communs dans les cadres nationaux de certification.

3. Relations de travail avec des délégations d'institution portant des cadres nationaux ou travaux dans lesquels la France est engagée.

Les relations de travail se sont poursuivies avec le Maroc, essentiellement sous la forme de visites de représentants des organismes intéressés par la mise en œuvre du cadre marocain sur des thèmes techniques.

La collaboration proposée par la « National Skill Development Agency », qui peut être considérée comme l'équivalent indien de la CNCP, s'est poursuivie en 2016 par une visite de représentants de cette agence à Paris, dans le cadre du partenariat : la première visite s'est traduite par une participation à une manifestation organisée par le ministère chargé de l'enseignement supérieur sur la VAE, la deuxième a été plus spécifiquement consacrée à la méthode d'enregistrement des certifications au répertoire. A l'occasion de cette visite, la CNCP avait invité le CEREQ à présenter des réalisations, nos partenaires cherchant à développer un département recherche. Des échanges sont en cours en vue de la finalisation d'un partenariat.

De même, dans le droit fil de ses orientations stratégiques, la Commission a fourni une contribution étendue sur la question de la transparence des qualifications, dans un cadre multilatéral ou bilatéral.

Ainsi, a-t-elle participé aux travaux conduits au sein du « Groupe de suivi 5+5 Education, enseignement et formations professionnels » (projet regroupant les dix pays de la Méditerranée occidentale) ou au Comité stratégique du projet euro-méditerranéen de construction de qualifications sectorielles dans les domaines du tourisme et du bâtiment. (La Tunisie, le Maroc, la Jordanie et de l'Egypte, l'Italie et l'Espagne participent à ce projet « Certifications pour la Méditerranée »).

Enfin, depuis l'automne 2016 la CNCP apporte son expertise en matière de certification professionnelle et d'assurance qualité à une étude commanditée par le ministère de l'enseignement supérieur angolais sur l'implication du secteur privé dans l'enseignement supérieur en Angola.

NOMENCLATURE DES NIVEAUX D'EMPLOI OCCUPÉS À PLEIN TEMPS

Au cours de l'année 2016, le groupe de travail restreint a poursuivi ses travaux d'écriture des descripteurs jusqu'à une rédaction technique soumise à la commission plénière de juin. (Pour mémoire, la rédaction de cette grille de nomenclature est prévue par la loi de 2002 et la France s'est engagée à la développer lors de la présentation du référencement de ses niveaux de certification aux niveaux du cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie en 2010.)

Objectifs et champs d'application

La nomenclature est destinée à faciliter la compréhension du niveau des certifications, et à constituer un outil d'aide à leur construction. Elle définit par la voie de « descripteurs » ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage qui a été sanctionné par un processus d'évaluation (dont la validation des acquis de l'expérience).

Elle a vocation à couvrir l'ensemble des champs professionnels (agriculture, professions libérales, artisanat, industrie et services).

Elle a vocation à s'appliquer aussi aux diplômes de l'enseignement supérieur, dans le respect du processus de Bologne.

La nomenclature n'est pas une grille destinée à s'appliquer de manière homogène : tous les items cités dans les descripteurs d'un niveau ne devront pas systématiquement être remplis par chaque certification. Par exemple, l'absence dans une certification de plusieurs éléments significatifs des descripteurs de niveau, sauf si un mode d'exercice particulier l'explique, amènera à questionner celui-ci.

La détermination du niveau sera ainsi et de manière permanente le résultat d'une discussion collective ; c'est à dire d'une construction sociale.

Un projet de grille de référencement (Cf. infra) a finalement concrétisé tout le travail engagé par la CNCP. Celui-ci a été transmis pour consultation aux membres de la commission au mois de juillet, afin de recueillir les avis du plus haut niveau des ministères, syndicats et organismes composant la Commission plénière de la CNCP.

Les réponses reçues ont été positives sur les descripteurs. Ceux-ci avaient fait l'objet d'une rédaction extrêmement précise de la part des membres du groupe de travail, afin de recouvrir la diversité des emplois occupés et le respect de leur mode d'exercice.

Le débat a continué à se focaliser sur l'existence / la pertinence ou non d'un nouveau niveau 2, comparable au niveau 2 du Cadre européen, les divergences se concentrant sur la possibilité de considérer / reconnaître comme qualifiées à ce niveau des personnes exerçant à temps plein des métiers existant sur le marché de l'emploi.

Le projet de grille décrit à titre indicatif le niveau 2 sans préjuger de son maintien ou non dans la nomenclature qui sera validée *in fine*.

La prochaine étape consistera à soumettre ce projet au Conseil national de l'information statistique (CNIS) afin de franchir la dernière étape à l'issue de laquelle nous pourrions disposer en France d'une nouvelle nomenclature des niveaux de certification.

-	- Savoir faire	- Autonomie –responsabilité	- Savoirs associés
	<ul style="list-style-type: none"> - Le descripteur concerne la progression - - de la complexité et la technicité d'une tâche, d'une activité dans un processus, - - du niveau de maîtrise de l'activité professionnelle - -de la mobilisation d'une gamme d'aptitudes cognitives et pratiques - -du savoir-faire dans le domaine de la communication et des relations interpersonnelles, dans le contexte professionnel. - - de la capacité à transmettre des savoir-faire, 	<ul style="list-style-type: none"> - Le descripteur concerne la progression dans les domaines suivantes :: - - l'organisation du travail - -la réaction face à l'aléa - - l'appréhension de la complexité de l'environnement - -la compréhension d'interactions avec des activités d'autres champs professionnels, permettant d'organiser son propre travail, de le corriger, ou de donner des indications à du personnel encadré - -la participation au travail collectif - -le niveau d'encadrement 	<ul style="list-style-type: none"> - Le descripteur concerne la progression dans les connaissances pour exercer les activités professionnelles du niveau (les processus, les matériaux, la terminologie relative à un ou plusieurs champs ainsi que des connaissances théoriques) -
-	-	-	-
-	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des tâches simples et résoudre des problèmes courants à l'aide de règles et d'outils simples en mobilisant quelques savoir-faire professionnels dans un contexte structuré. 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler sous supervision, avec un degré restreint d'autonomie.- - Rendre compte de sa contribution-au collectif de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances générales de base et connaissances générales propres à un champ professionnel.
-	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des tâches et résoudre des problèmes en sélectionnant et appliquant des méthodes, outils, matériels et informations de base, dans un contexte connu 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son travail dans un environnement généralement stable. - Adapter les moyens d'exécution et son comportement aux circonstances. - Évaluer sa contribution dans le collectif de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances couvrant des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un champ professionnel déterminé.

-	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer des tâches nécessitant de mobiliser un éventail large d'aptitudes. - Être capable d'adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer. - Prendre en compte les interactions avec les activités connexes. - Participer à l'évaluation des activités, animer une équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Large gamme de connaissances pratiques et théoriques en lien avec le champ professionnel considéré.
-	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser des savoir-faire dans un champ d'activité dont les limites sont connues, pour concevoir des solutions à des problèmes nouveaux. - Analyser et interpréter des informations, en mobilisant des concepts. - Transmettre le savoir-faire et des méthodes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre des initiatives pour gérer des projets ou accomplir des activités dans un contexte imprévu. - Encadrer une équipe. - Gérer une unité. - Auto évaluer ses propres performances. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances spécialisées et approfondies, régulièrement actualisées.
-	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et résoudre des problèmes complexes imprévus dans un domaine spécifique. - Dégager des solutions et les argumenter. - Collaborer avec des experts. - Capitaliser et formaliser des savoir-faire et des méthodes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser son travail dans des environnements complexes et changeants. - Concevoir et organiser des processus de travail. - Développer les compétences individuelles et collectives de son équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances avancées dans un champ professionnel. - Compréhension critique de théories et de principes.
-	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer des stratégies alternatives pour le développement de l'activité. - Piloter des groupes de travail dans des domaines interdisciplinaires ou spécialisés, le cas échéant dans un contexte multiculturel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser et développer les activités en intégrant les problématiques, scientifiques, sociétales et éthiques. - Initier et conduire des collaborations professionnelles. - Superviser les travaux d'autrui. - Gérer et transformer des contextes professionnels complexes. - Évaluer les risques et les conséquences de son activité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances hautement spécialisées,—dont certaines sont à l'avant-garde du savoir dans un domaine et sont à l'interface de plusieurs domaines de travail.

-	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et résoudre des problèmes complexes et nouveaux impliquant une pluralité de domaines, en mobilisant les connaissances et les savoir-faire les plus avancés. - Concevoir et piloter des projets et des processus de recherche et d'innovation. - Apporter des contributions novatrices dans le cadre d'échanges de haut niveau, et dans des contextes internationaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer, piloter des organisations ou des groupes dans le cadre de tâches complexes ou interdisciplinaires. - Gérer des situations complexes ayant pour conséquence de modifier les organisations de manière significative. - Évaluer et anticiper les conséquences possibles dans les champs impactés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances à l'avant-garde d'un domaine de travail ou d'études et à l'interface de plusieurs domaines.
---	---	---	---

- ***NB : la participation aux travaux n'entraîne pas l'adhésion à l'ensemble des niveaux.***

-

L'INVENTAIRE DES CERTIFICATIONS ET HABILITATIONS

L'inventaire prévu par l'article L335-6 du code de l'Éducation recense les habilitations et certifications correspondant à des compétences transversales exercées en situation professionnelle. Créé par la loi du 24 novembre 2009, relative à la formation professionnelle tout au long de la vie, il a vocation à recenser les certifications dont la valeur est reconnue par le marché du travail ou qui sont obligatoires pour exercer une activité.

La loi n° 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle à l'emploi et à la démocratie sociale en fait un des vecteurs des formations éligibles au compte personnel de formation (CPF). Les actions permettant l'accès à une certification de l'inventaire sont également éligibles à la période de professionnalisation.

L'arrêté du 31 décembre 2014, fixant les modalités de recensement à l'inventaire des certifications et des habilitations mentionnées à l'article L. 335-6 du code de l'éducation a permis la mise en œuvre effective du dispositif en 2015.

Pour rappel, les certifications enregistrées au RNCP et celles recensées à l'inventaire ne sont pas de même nature.

Une certification enregistrée au RNCP atteste de la maîtrise de compétences qui font sens dans un cadre d'emploi. Elle constitue un signal social de la qualification professionnelle dont le niveau est reconnu. Elle renvoie à une logique « métier ».

Une certification recensée à l'inventaire n'a pas de niveau reconnu, elle correspond :

- Pour la catégorie A « obligation réglementaire » : à des habilitations ou certifications, découlant d'une obligation légale et réglementaire, nécessaires pour l'exercice d'un métier ou d'une activité professionnelle sur le territoire national.
- Pour la catégorie B « norme de marché » : Ces certifications correspondent généralement à un domaine spécifique. Elles ont une forte valeur d'usage dans un cadre professionnel. Leur possession est recommandée par une instance représentative des partenaires sociaux. Elles sont donc issues d'un consensus ou d'une reconnaissance ou d'une recommandation du marché de l'emploi ou du marché commercial, mais sans lien avec une obligation réglementaire.
- Pour la catégorie C « utilité économique ou sociale » : Ces certifications correspondent à un ensemble homogène de compétences, mobilisables dans une ou plusieurs activités professionnelles et permettant de renforcer ou de valoriser l'insertion professionnelle, le maintien dans l'emploi ou la mobilité professionnelle. Elles se rapportent ainsi à une utilité économique ou sociale identifiée (exemple : compétences fondamentales, gestion de projet, etc.) mais sans lien avec une obligation réglementaire ou un consensus, une reconnaissance ou une recommandation de marché.

1. Bilan statistique des demandes de recensement à l'inventaire en 2016

Tableau 18 : Les certifications recensées à l'Inventaire en 2015 et 2016

Année	Demandes	Certifications recensées	Dont catégorie A	Dont catégorie B	Dont catégorie C
2016	651	455	44	147	264
2015	1103	731	289	357	84
Total	1754	1186	333	504	348

7 commissions plénières de la CNCPC se sont réunies en 2016 pour examiner **651 demandes de recensement** à l'inventaire, soit environ 30 % de moins qu'en 2015.

Ayant été engagées dès 2015 dans le processus de recensement à l'Inventaire, les certifications de catégorie A qui, de nature réglementaire (Cf. Infra), sont indispensables pour exercer tout ou partie d'activités ont connu un net fléchissement en 2016, le principal du stock existant ayant été prioritairement recensé conformément aux attentes du monde professionnel.

Celles de catégorie B découlant de « normes de marché » ont connu la même évolution.

C'est donc mécaniquement que la commission été amenée en 2016 à examiner principalement des demandes de catégorie C qui ont représenté plus de la moitié des demandes de recensement C (58 %), B (3%) et A (7 %).

Plus de la moitié des demandes de recensement se sont faites en catégorie C (58 %), 35 % en catégorie B et seulement 7 % en catégorie A.

Sur les 651 demandes examinées en commission :

- 339 ont reçu un avis favorable (52%),
- 116 un avis favorable sous réserve de modification avant publication de la fiche (18%),
- 166 ont été ajournées (25%),
- 30 un avis défavorable au recensement (5%).

Au total, ce sont 70 % des demandes qui ont été recensées en 2016, soit 455 certifications :

- 44 en catégorie A (10%)
- 147 en catégorie B (32%)
- 264 en catégorie C (52%)

On note une différence de répartition par catégorie entre les certifications recensées et les demandes de recensement, le taux de recensement étant différent selon les catégories :

- 94% des demandes ont été recensées en catégorie A,
- 65% des demandes ont été recensées en catégorie B,
- 70% des demandes ont été recensées en catégorie C.

Les demandes toutes catégories sont portées très largement par les 38 CPNE (71%), viennent ensuite 17 départements ministériels (19%) et 6 organisations membres de la CNCPC (11%).

Une majorité de demandes, le plus généralement en catégorie A, portées par les 17 départements ministériels le sont par le ministère de l'Environnement (19 %), le ministère du Travail de l'Emploi de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social (14%), le ministère de l'Education nationale (18%), viennent ensuite le ministère de la Défense (10%) et l'Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information (11%).

Parmi les demandes portées par les 38 CPNE des branches professionnelles, une majorité des demandes le sont par la branche des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs conseils (38 %). Puis viennent les demandes de la branche de la métallurgie (11%), celles de la CPNE Union nationale des entreprises de télécommunication, des réseaux et de service en télécommunication (7%), la CPNE des industries de santé (6 %), la CPNE de l'audiovisuel (4 %) et la CPNE de la mutualité sociale agricole. Certaines demandes sont portées par plusieurs autorités légitimes.

S'agissant des organisations membres de la CNCPC, la majorité des demandes est portée par la CGPME (57%) et CCI France (30%).

On peut souligner également le travail de construction de référentiels communs sur certaines thématiques, effectué par plusieurs branches professionnelles, qui a donné lieu au dépôt et recensement à l'inventaire de certifications couvrant des compétences transversales.

Un travail d'identification des autorités légitimes a permis à la CNCPC de recenser 101 correspondants inventaire, 28 dans les départements ministériels et 66 dans les CPNE des branches professionnelles et 5 au sein des membres de la commission.

Cependant, le recensement des correspondants inventaire n'est pas encore exhaustif puisque certains départements ministériels et des CPNE n'ont pas encore transmis à la CNCPC l'identité de référents et évaluateurs.

2. Bilan des pratiques de la commission

Dans le prolongement de l'année précédente, la Commission a forgé tout au long de l'année 2016 ses pratiques et conforté ses exigences. Une partie de ses activités a d'ailleurs été consacrée à les porter à la connaissance des autorités légitimes et à les diffuser auprès d'un très grand nombre d'organismes de formation à travers la participation à des séminaires et/ou séances d'information ou directement auprès des acteurs à leur demande.

Conditions de recevabilité d'une demande de recensement

- **Demande en catégorie A** : la certification correspond à une obligation réglementaire, le dépôt est effectué par le producteur de la norme réglementaire (départements ministériels) ou un organisme ayant reçu délégation du département ministériel concerné.
- **Demande en catégorie B** : le dépôt de la demande fait l'objet d'un mandat d'une autorité légitime ayant déposé un avis sur la fiche.

- **Demande en catégorie C** : le dépôt de la demande fait l'objet d'un mandat d'une autorité légitime ayant déposé un avis sur la fiche. La demande est accompagnée d'attestations d'entités utilisatrices de la certification.

Critères d'examen d'une demande

Toutes les demandes recevables sont examinées en Commission plénière. Celle-ci fonde sa décision à partir de la fiche déposée en ligne, de l'avis de l'autorité légitime et pour les demandes en catégorie C des attestations d'entités utilisatrices, selon les critères suivants :

- La certification a-t-elle une valeur ajoutée en termes d'employabilité, d'opérationnalité dans un contexte professionnel ?
- La certification est-elle décrite en compétences ?
- Les modalités et critères d'évaluations sont-ils décrits ?
- Un processus qualité est-il mis en place ?
- L'utilité sociale de la certification est-elle avérée ? Le nombre de personnes certifiées, les attestations d'entités utilisatrices peuvent-ils en attester ?

Dans le cadre de l'examen d'une demande de recensement en catégorie B de l'inventaire, un critère supplémentaire est examiné :

- Les références : la certification renvoie-t-elle à une norme économique ou sociale, une norme de marché, un consensus d'experts, etc. ?

Règles générales adoptées par la commission

- Cas de certificateurs étrangers n'ayant pas de représentant en France

Concernant les certifications étrangères, lorsque le certificateur n'a pas de représentant en France et ne peut déposer directement une demande de recensement, un des organismes français peut être habilité par le certificateur pour déposer la demande en veillant à intégrer sur la fiche, l'ensemble des organismes français habilités par le certificateur.

Exemple de certifications de nature linguistique ou informatique qui relèvent d'organismes étrangers.

- Co-certificateurs

La Commission n'a cessé de rappeler que ce ne sont pas les certificateurs qui sont recensés mais les certifications elles-mêmes. C'est la raison pour laquelle une seule demande est déposée pour plusieurs certificateurs en spécifiant l'information du double certificateur dans la rubrique « Evaluation » et dans la rubrique « Autres sources d'informations ». Elle indique le lien vers les sites Internet des certificateurs.

Exemple des DIU : lorsqu'il s'agit d'un DIU porté par une université, le réseau est renseigné sur la fiche.

- Catégorie B ou C

Lorsque le déposant est porteur de la norme de marché, la certification relève de la catégorie B.

- Durée de recensement de la certification

La durée de recensement de la certification est de 6 ans maximum, renouvelable.

Si la certification a une utilité sociale avérée et qu'il existe des insuffisances dans le dossier, la durée de recensement est modulée en fonction de la qualité de la certification et non en fonction de l'avis de l'autorité légitime.

- Cas des certifications qui se créent

Une certification qui se crée au moment de la demande de recensement à l'inventaire ne peut attester d'une utilité économique et sociale avérée, n'ayant pas encore d'utilisateurs. La commission a toutefois considéré qu'elle pouvait examiner ce type de demande, à condition qu'elle bénéficie du soutien d'une ou plusieurs branches ou d'un ministère, fournissant la preuve de son utilité économique et sociale future en termes de besoins en compétences.

Cette prise en compte a été assortie d'une durée de recensement obligatoirement limitée, afin de permettre à la commission de vérifier si utilité économique et sociale il y avait ou non.

- Intitulé des certifications

La commission a systématiquement écarté les dénominations correspondant à un métier, afin d'éviter la confusion avec le RNCP.

Elle a considéré que le nom des certifications devait apparaître en langue française. Dans le cas de certifications connues sous leur dénomination en langue anglaise, l'intitulé en français précède la dénomination anglaise. Elle a aussi cherché à écarter les appellations mentionnant le nom du certificateur.

LA FORMULATION DES AVIS D'OPPORTUNITÉ

La loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a étendu les missions de la CNCP afin de renforcer la cohérence et la lisibilité du paysage français de la certification professionnelle. Elle a notamment introduit s'agissant des certifications enregistrées de droit dans le Répertoire national l'obligation de solliciter la commission afin qu'elle puisse formuler un avis d'opportunité préalable à leur élaboration.

Tableau 19 : Avis d'opportunité rendus en 2016

Ministère de rattachement	Nombre d'avis
Travail	3
Education nationale	4
Enseignement supérieur	4
Affaires sociales	1

Total	12
--------------	-----------

En 2016, 12 demandes avis d'opportunité ont été déposées à la commission, contre 10 en 2015, 11 en 2014 et 31 en 2013.

La réforme de l'enseignement supérieur, en particulier la réforme des nomenclatures des licences et des masters, accrédités dorénavant au niveau de la mention, s'est traduite par le tarissement du flux de la demande en provenance des universités pour les diplômes portant grade universitaire. En 2016 il y a eu 4 avis concernant l'enseignement supérieur, 3 ont concerné des titres d'ingénieur et le dernier un BTS.

Les avis de la Commission ont été guidés essentiellement par l'insertion professionnelle attendue des diplômés, compte tenu des fiches présentées et par la création de passerelles avec d'autres diplômes existant lorsque cela était possible.

Sur les douze avis rendus, 9 ont été favorables.

La Commission a été amenée à formuler deux avis défavorables et un avis très réservé.

Le premier avis défavorable a porté sur un titre d'ingénieur, au motif que l'argumentation présentée pour sa création était assez faible et son ancrage trop régional pour un diplôme national.

Le deuxième avis défavorable a concerné une certification ministérielle, la commission exprimant à travers son avis son attachement à la création de passerelles avec d'autres certifications en particulier lorsqu'elles étaient déjà portées par d'autres ministères et ce dès la conception de la certification.

Enfin, elle a formulé un avis très réservé pour un titre d'ingénieur, justifié par une faiblesse des perspectives de débouchés de nature à nuire à la pérennité du diplôme.

ANNEXE 1 - LES PUBLICATIONS AU JOURNAL OFFICIEL

- Arrêté du 25 février 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles.
- Arrêté du 26 mai 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles.
- Arrêté du 30 août 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles.
- Arrêté du 26 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles (1 et 2)
- Arrêté du 15 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles

ANNEXE 2 - LES PARTENARIATS EN COURS

En tant que cadre national de référence, répertoriant toutes les certifications enregistrées de droit ou sur demande (après avis dans ce cas de la Commission et décision du ministre en charge de la formation professionnelle), le RNCP est un outil en actualisation permanente dont découle naturellement l'établissement de liens avec des institutions et des organismes impliqués dans les processus de certification, de formation tout au long de la vie, d'information et d'orientation, comme le rappelle le tableau ci-après :

Partenaires	Objet de la convention	Date
Ministère de l'Emploi (dispositif permanent)	Élaboration et maintenance des fiches du RNCP concernant les certifications.	23 juin 2003
Ministère de l'Éducation - DGESIP (dispositif permanent)	Élaboration et maintenance des fiches du RNCP concernant les certifications de l'enseignement supérieur.	8 juillet 2003
	Prestation de l'ONISEP pour les fiches Licences professionnelles.	Finalisée en novembre 2005.
	Accords avec la CTI pour les fiches « ingénieurs ».	Finalisée en décembre 2006
	Organisation de la collecte des données pour l'alimentation du RNCP et une articulation avec le supplément au diplôme Europass entre CNCP et DES – AMUE – CPU.	En cours depuis novembre 2005
ADIUT (dispositif permanent)	Organisation de la collecte des informations concernant les DUT.	En cours depuis 2007
Ministère de l'Agriculture (dispositif permanent)	Élaboration et maintenance des fiches du RNCP concernant les certifications du ministère.	4 juillet 2003
Ministère de l'Éducation - DGESCO (dispositif permanent)	Élaboration et maintenance des fiches du RNCP concernant les certifications du CAP au BTS.	2 septembre 2003
Ministère des Sports (dispositif permanent)	Élaboration et maintenance des fiches du RNCP concernant les certifications du ministère.	6 octobre 2003.
Pôle emploi (dispositif permanent)	Indexation ROME des fiches. Participation aux travaux de traduction pour Europass. Mise en œuvre d'une recherche articulation « métier » et « certification ».	1er février 2005
	Mise en place d'un système automatisé permettant la recherche des certifications en partant des objectifs métiers et emplois visés.	Mars 2007

ARIFOR/INTERCARIF	Articulation du RNCP avec les recherches de certifications effectuées au niveau régional. Participation aux travaux d'amélioration du système de recherche sur les certifications pour le grand public	Finalisé en 2007
PRAO / INTERCARIF Contre-signature de Pôle emploi (dispositif permanent)	Articulation entre la base de données du RNCP et les bases de données formation des CARIF via un méta-moteur. L'articulation permet une lisibilité des certifications de l'emploi (à partir du ROME) jusqu'à la formation permettant de la préparer (par le lien avec les CARIF).	Novembre 2008
Habitat Formation	Articulation du RNCP avec les recherches de certifications effectuées à un niveau sectoriel. Participation aux travaux d'amélioration du système de recherche sur les certifications pour le public d'une branche.	18 janvier 2006
AGEFOS-PME	Mise en place d'échanges d'informations. Mise en œuvre de collaborations éditoriales et événementielles. Actions d'accompagnement méthodologique.	16 juin 2008
CEREQ (dispositif permanent)	Articulation des fiches RNCP avec la base de données Reflets.	En cours
Centre Inffo (dispositif permanent)	Mise en place d'un calendrier de journées d'information sur la certification et échanges d'informations thématiques.	En cours depuis 2002
	Mise en place d'échanges d'informations, mise en œuvre de partenariats éditoriaux, d'actions de formation concertées, et développement de pratiques innovantes de communication sur la certification.	21 octobre 2010
Agence « Leonardo-Socrates » (dispositif permanent)	Élaboration d'une information et la mise en œuvre sur Europass.	En cours depuis octobre 2006
Vérifdiploma	Favoriser l'accès à l'information diffusée par la CNCP, notamment au classement des certifications professionnelles par niveau par les directions des ressources humaines.	30 mars 2009
Agence de l'Outre-mer pour la mobilité (LADOM)	Exploitation des ressources de la base RNCP en faveur de LADOM et utilisation des références et contenus du RNCP dans les outils de gestion et publications de LADOM.	9 novembre 2010
GIP Inter	Partenariat pour la réponse à des appels d'offres européens concernant les cadres qualification et les niveaux de qualification	14 février 2014
Conférence des grandes écoles	Permettre l'inscription au RNCP ou le recensement à l'Inventaire des formations labellisée par la CGE : Master Spécialisés, Master of Science et BADGE.	Février 2015

ANNEXE 3 - BILAN DU TRAITEMENT DES QUESTIONS ET DEMANDES D'INFORMATION SOUMISES PAR COURRIEL À INFO.CNCP@EMPLOI.GOUV.FR

3126 questions posées sur le site de la CNCP ont été traitées pour l'année 2016, soit une moyenne hebdomadaire de plus de 61 questions. La moyenne hebdomadaire de l'année 2015 était de 58,30 questions pour un total de 3091 questions traitées.

Avec une faible différence (35 soit un peu plus de 1%), l'activité est donc restée stable par rapport à celle de 2015. Toutefois, elle est marquée par une baisse importante du nombre d'interrogations sur l'Inventaire et le CPF (- 200) et par l'augmentation des questions relevant des autres rubriques.

Répertoire et Inventaire : 1828 questions soit 58,5 % du total (rappel 2015 : 1927 questions, soit 62,3 %)

Répertoire 1292 questions 41,3 % du total, 70,6 % de la rubrique (rappel 2015 : 1181 questions)

Les questions portent ici sur l'enregistrement au RNCP (37 %), la réglementation (32,5 %) et la consultation du répertoire (30 %).

Les questions portant sur l'enregistrement au RNCP concernent pour plus de la moitié la procédure relevant du cas général. 28 % ont pour objet l'état d'avancement de la procédure pour un dossier particulier. Les questions portant sur la procédure d'enregistrement de droit représentent 8 % et les autres demandes se répartissent entre les modalités d'essai provenant de certificateurs, et les conditions de partenariat pour préparer une certification déjà inscrite provenant d'organismes candidats à l'enregistrement. Quelques questions portent sur la propriété des certifications et les possibilités ou non de les utiliser telles quelles.

Le nombre de questions se rapportant aux professions et activités réglementées représente 56 % de la rubrique réglementation. La carte professionnelle de l'immobilier arrive en tête des questions posées sur ce thème suivie de la réglementation ORIAS, puis de celle du secteur de la sécurité.

Les autres questions réglementaires (32 % de la rubrique) se rapportent aux certifications : dates d'effet rétroactif de l'enregistrement ou postérieur à l'échéance, effet d'un changement de niveau, sur la propriété de la certification, les conditions de reprise/rachat par un organisme, sur les mentions légales que doivent comporter les parchemins, etc.

Viennent ensuite les questions relevant de la consultation du RNCP sur le site : demandes d'aide à la consultation du RNCP, nombreuses demandes portant sur des certifications enregistrées de droit mais absentes du répertoire, soit parce que la fiche RNCP n'est pas encore publiée, soit parce qu'il s'agit d'anciens diplômés. Des demandes de consultation du RNCP par région ou par modalités d'accès (formation à distance notamment) sont à noter. On nous signale également quelques erreurs ou dysfonctionnements informatiques.

Inventaire et CPF : 536 questions soit 17 % du total, 29,3 % de la rubrique (rappel 2015 : 746 questions)

Le nombre de questions diminue de 746 en 2015 à 536 en 2016. Les questions générales du type « comment rendre mes formations certifiantes et éligibles au CPF ? » restent majoritaires, suivies par les demandes concernant le CPF, inscription d'une formation sur les listes ou sur le compte du demandeur, puis par les questions plus précises sur la procédure de recensement à l'inventaire, et enfin sur sa (difficile) consultation.

La CNCP est perçue comme l'organisme compétent pour le CPF, elle enregistre et recense des certifications, elle établit les listes de formations éligibles au CPF et attribue les codes CPF, etc.

Certifications : 834 questions soit 26,7 % du total (rappel 2015 : 776 questions, 25,1 %)

Dans cette rubrique sont classées les questions portant sur la reconnaissance officielle d'une certification particulière et/ou de son niveau ainsi que les demandes d'équivalence.

Les demandes de vérification de la reconnaissance officielle d'un titre ou d'un diplôme en particulier, de son niveau sont majoritaires (65 %) Ces demandes concernent les certifications enregistrées au RNCP, les anciens titres homologués, les habilitations. Quelques réclamations nous sont adressées par des candidats malheureux contestant une note ou l'attitude d'un jury ou bien nous signalant des dysfonctionnements au sein de leur organisme.

Les questions posées sur les équivalences représentent 28 % de la rubrique Certification. Elles portent principalement sur les équivalences admises ou non avec les diplômes de l'enseignement supérieur. La communication des organismes vendant leurs Bachelors ou masters de niveau Bac +3 +4 ou 5 génère de nombreuses questions notamment sur les difficultés rencontrées par la suite pour une poursuite d'études ou l'obtention d'un visa pour l'étranger. Les organismes interrogés se justifient en évoquant une pratique généralisée les obligeant en quelque sorte à s'y conformer sous peine de perdre des candidats.

Près de 30 % des demandes d'équivalences portent sur des diplômes militaires à « convertir en diplôme civil ».

Les autres demandes de la rubrique concernent des CQP ou les codes NSF, ROME ou Formacode de certifications particulières.

International : 143 questions soit 4,6% du total (rappel 2015 : 101 questions, 3,3 %)

Ces questions concernent principalement les conditions de reconnaissance ou de prise en compte des diplômes étrangers en France et/ou les conditions d'accès aux professions réglementées pour les ressortissants de pays étrangers. Elles portent également sur les possibilités de prise en compte de diplômes français dans un pays étranger, européen ou non. Dans tous les cas les internautes sont renvoyés vers le réseau ENIC/NARIC. D'autres questions émanent d'institutions ou d'entreprises étrangères qui interrogent la CNCP sur la valeur de diplômes ou titres français. Nous recevons ainsi de nombreuses sollicitations en anglais du South African Qualifications Authority (SAQA), organisme chargé de l'évaluation des diplômes étrangers en Afrique du Sud.

Formation : 119 questions soit 3,8 % du total (rappel 2015 : 118 questions, 3,8 %)

Les questions de cette rubrique portent sur les dates, programme et durée des dispositifs, les modalités de recrutement, les possibilités de financement, les possibilités d'allègement de formation, les formations existantes dans une région déterminée, le « sérieux » de la formation ou d'un organisme, les demandes de conseil,... Les possibilités de formation à distance sont également présentes. Les internautes sont adressés aux certificateurs ou à leurs organismes partenaires, ou encore à leur CARIF/OREF.

VAE : 100 questions soit 3,2 % du total (rappel 2015 :88 questions, 2,8 %)

Une légère augmentation des questions sur la procédure de VAE est observée en 2016, elle est due essentiellement au nombre de demandes concernant l'accès à des diplômes de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Les demandeurs sont orientés vers les DAVA, l'université concernée ou vers le site www.vae.gouv.fr

Les autres demandes portent sur les diplômes du ministère de la santé ou ponctuellement sur divers titres ou diplômes. D'autres demandes relèvent d'un conseil en vae. Dans tous les cas les internautes sont renvoyés vers le site www.vae.gouv.fr

Divers : 97 questions soit 3,10 % (rappel 2015 : 75 questions : 2,4 %)

Les questions de cette rubrique concernent des demandes de duplicata de diplômes égarés, des demandes d'attestations diverses, de coordonnées, des demandes d'emploi ou de stage, etc. La CNCP est également sollicitée pour des interventions, la participation à divers travaux, des demandes d'établissement de lien avec le site ou d'utilisation du logo de la CNCP.

Les questions sont posées par des particuliers (candidats à une formation ou leur famille, titulaires d'une certification ancienne ou récente), par les entreprises grandes ou petites, les organismes de formation les administrations (préfectures, services ministériels, rectorats, centres de gestion, CFE des CCI.), les institutions étrangères, les OPCA, les structures d'orientation, les syndicats, etc.

Leur traitement nécessite dans tous les cas, outre une bonne connaissance du système français de certification, l'identification des relais concernés pour les demandes auxquelles la CNCP ne peut répondre directement, ainsi qu'une adaptation de la réponse à l'interlocuteur.

Les réponses type à disposition des chargés de mission concernés par info.cncp@ fournissent une aide et un gain de temps pour répondre à toutes les sollicitations dans un délai raisonnable, elles sont cependant rarement utilisées telles quelles et nécessitent d'être personnalisées.

En 2016, la Foire Aux Questions a été actualisée. Une fois réglés les problèmes techniques, elle a été ouverte sur le site de la CNCP à la fin du mois de mai 2016. Son emplacement sur la page d'accueil du site a également été modifié de façon à la rendre plus accessible.