



Cahier des Charges
Destiné aux professionnels souhaitant être habilités
pour l'évaluation des candidats

Pour la branche des prestataires de services dans le
domaine du secteur tertiaire



Sommaire

Le cadre général des Certificats de Compétences des Services (CCS)

p. 3

- Origine et objectifs
- Description des CCS
- Organisation du dispositif des CCS

La délivrance des CCS dans la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

p. 6

- La branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire
- Les évaluateurs

Le Certificat de Compétences des Services « Relation Client »

p. 7

- Modalités de certification
- Outils de la certification du CCS « Relation Client »
- Procédure de validation définitive
- Rôle de l'évaluateur

L'habilitation des évaluateurs

p. 11

- Confidentialité
- Modalités pratiques de candidature
- Modalités de suivi de l'activité de l'évaluateur
- Communication par les évaluateurs habilités

Cadre général des CCS (Certificats de Compétences des Services)

Origine et objectifs

Les branches des services regroupées au sein du Groupement des Professions de Services (GPS) ont décidé de créer des Certifications de Compétences professionnelles interbranches des Services (CCS) afin de valider des compétences mises en œuvre dans les entreprises de services.

Ces certifications ont pour vocation :

- d'identifier les compétences professionnelles communes compte tenu de la proximité des métiers ;
- de favoriser l'employabilité et la mobilité des salariés grâce à une certification reconnue validant leurs acquis ;
- de faciliter les transitions entre les métiers.

Cette démarche a pour objectifs que ces certifications professionnelles servent notamment :

- d'outils de reconnaissance des compétences et de sécurisation des parcours professionnels des salariés. Les titulaires peuvent apporter la preuve qu'ils maîtrisent les compétences attestées par le certificat. Elles renforcent l'employabilité et facilitent l'évolution au sein d'un même métier ou dans d'autres secteurs des services.
- de références pour les employeurs dans la conduite de leur politique de gestion des ressources humaines et aux organismes en charge de l'emploi, qui y trouveront une visibilité des compétences acquises.
Elles sécurisent les recrutements en attestant de manière plus fiable les compétences d'un candidat, provenant éventuellement d'un autre secteur des services.

Les branches des services, pour atteindre ces objectifs, se dotent de pratiques et de messages communs afin d'assurer une bonne lisibilité.

Les CCS, outils de reconnaissance transversale, constituent un élément commun de certification autonome. Cependant ces Certificats de Compétences des Services peuvent être intégrés dans des certifications de branche et ainsi constituer une partie d'une autre certification.

Description des CCS

Les CCS répondent aux conditions suivantes :

- élaboration d'un référentiel d'activités, construit à partir des besoins et de la réalité des entreprises, décrivant l'ensemble des compétences professionnelles requises ;
- élaboration d'un référentiel de certification déterminant des indicateurs de mesure des compétences maîtrisées au regard des résultats attendus ; ce référentiel doit permettre de positionner les compétences des candidats au regard des exigences requises ;
- élaboration et mise en place d'outils et méthodes pertinents pour répondre aux objectifs d'évaluation et de certification : évaluation en situation de travail, réelle ou simulée, complétée le cas échéant par des évaluations sous forme de tests et/ou épreuves, écrits ou oraux ;
- délivrance par une instance paritaire de branche adhérente au CCS

Organisation du dispositif des CCS

Les branches des services s'engagent paritairement dans le dispositif à l'appui d'une décision de leur CPNE.

Les branches peuvent s'engager à adhérer à un ou plusieurs CCS.

La branche qui adhère à un CCS s'engage à reconnaître les compétences acquises par un titulaire d'un CCS délivré dans une autre branche adhérente au dit CCS.

La coordination du dispositif est assurée par un **Comité de Coordination des Certificats de Compétences des Services** (C4S) composée des représentants des branches adhérentes et animé par le GPS.

Le **C4S** a notamment pour missions :

- organiser les modalités pratiques de délivrance des certifications
- garantir la cohérence et la conformité des processus mis en place par les branches y compris, le cas échéant, par les prestataires agréés par les branches.
- assurer la relation avec la CNCP
- élaborer et valider les outils nécessaires pour le bon fonctionnement des CCS
- élaborer et maintenir la charte graphique des CCS et coordonner la communication.
- tenir la liste des titulaires des CCS

Chaque branche adhérente détermine son processus opératoire en mettant en place dans le respect des principes du dispositif, notamment :

- les modalités de délivrance paritaire de la certification : détermination de la procédure de validation paritaire finale sur la base du dossier du candidat permettant d'attester de la maîtrise de la totalité des compétences requises.
- le cas échéant, le système d'habilitation et de suivi des prestataires chargés de l'évaluation.
- le mode de suivi des certificats délivrés dans le respect des dispositions prises par le C4S pour tenir la liste des certifiés.

La délivrance des CCS dans la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

La branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

La branche des prestataires de services du secteur tertiaire regroupe principalement neuf activités :

- Accueil téléphonique
- Domiciliation - hébergement
- Recouvrement de créances
- Renseignement économique et commercial
- Animation commerciale / optimisation linéaire / force de vente
- Accueil en entreprise / accueil événementiel
- Centres de contact
- Enquête civile
- Traduction

Les évaluateurs

Les branches adhérentes au CCS, autorités légitimes et certificatrices, organisent elles-mêmes leur dispositif d'évaluation.

La branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire a choisi d'habiliter les évaluateurs externes intervenant dans le dispositif d'évaluation. Il peut s'agir de :

- Consultants
- Formateurs (ceux-ci peuvent évaluer des candidats qu'ils n'ont pas formés)
- Professionnels de l'entreprise (ceux-ci peuvent évaluer des salariés de leur entreprise, qui ne sont pas dans le même service, ou des salariés d'une autre entreprise)

Les évaluateurs devront justifier d'une bonne appropriation du référentiel d'évaluation, de leur capacité à utiliser les outils du CCS.

Les évaluateurs devront justifier de leur compétence dans le domaine de l'évaluation et d'une expérience professionnelle au sein d'un ou plusieurs secteurs d'activité de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire.

Le CCS Relation Client

Le Certificat de compétences des services Relation Client est la première certification créée par les branches des services au sein du GPS avec le soutien de la DGEFP.

En effet, les branches des services considèrent que la Relation Client constitue un domaine de compétences essentiel et caractéristique de l'activité de prestation de service où la compétence relationnelle joue un rôle primordial.

Le CCS « Relation Client » :

1. permet de valoriser et de reconnaître l'expérience acquise par les professionnels des services dans le domaine de la relation client.
2. s'adresse à tout professionnel du secteur des services chargé d'entrer en relation et d'interagir avec un client.
3. est inscrit à l'inventaire de la CNCP.

Il comprend **5 domaines de compétences** qui doivent être acquis en totalité pour l'obtention de la certification.

Ces 5 domaines comprennent **25 éléments de compétences et 90 critères d'évaluation**.

Les 5 domaines de compétences sont :

- établir un contact efficace et adapté au client
- réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction du client
- traiter des situations difficiles en préservant la qualité de la relation client
- rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la continuité du service client
- conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de Service

Modalités de la certification du CCS

La démarche d'évaluation et de certification s'appuie sur le référentiel et les outils construits afin de rendre les démarches homogènes et garantir une mise en œuvre de qualité.

Ainsi le processus est le suivant (*cf. schéma*) :

1. Le candidat demande son inscription à une évaluation CCS Relation Client
2. Un référent évaluation entreprise et un évaluateur externe sont désignés
3. Le candidat est observé en situation de relation client : le référent évaluation entreprise et l'évaluateur externe réalisent une observation directe du candidat en situation client (réelle ou simulée)
4. Les deux évaluateurs se concertent et renseignent le Livret d'évaluation
5. Le livret d'évaluation est transmis au jury de la branche
6. Le jury paritaire de la branche, après examen du dossier du candidat, décide de l'attribution du certificat :
 - Si la validation est décidée, le certificat signé par l'autorité compétente de la branche et par le président du GPS au nom du C4S, est adressé au titulaire.
 - Si le dossier n'est pas validé, le jury adresse au candidat ses recommandations et le dossier est retourné au candidat et à son entreprise. Le candidat pourra être réévalué uniquement sur les compétences manquantes.

Les 6 étapes de la certification du CCS Relation Client :



Outils de la certification du CCS Relation Client

Toutes les branches qui adhèrent au CCS Relation Client s'appuient sur le référentiel issu des travaux menés au sein du GPS par les branches des Services avec le soutien de la DGEFP et utilisent les outils suivants :

- dossier d'inscription du candidat
- livret d'évaluation
- guide d'évaluation
- dossier de l'évaluateur externe
- certificat CCS relation client
- courrier type adressé au candidat avec le certificat
- déclaration du titulaire du certificat de participation à l'enquête de suivi

Procédure de validation définitive

La validation définitive de la certification sera effectuée par un jury paritaire dont les membres ne seront pas liés aux prestataires intervenant pour l'évaluation.

Rôle de l'évaluateur

L'évaluateur intervient pour évaluer les compétences acquises par les personnes candidates au CCS Relation Client.

Il s'engage à mobiliser les outils appropriés à la totalité du référentiel de certification. L'évaluation devra être organisée en liaison avec l'entreprise du candidat.

L'évaluation devra être effectuée par du personnel formé, maîtrisant le périmètre du référentiel et en capacité de justifier cette expertise pour réaliser cette évaluation des acquis du candidat.

L'évaluateur pourra, si la branche le souhaite, être sollicité pour la formation des évaluateurs internes.

L'habilitation des évaluateurs

Les professionnels souhaitant être habilités en tant qu'évaluateur devront fournir à la branche un dossier qui précisera :

- L'expérience professionnelle au sein des secteurs d'activité de la branche
- L'expérience professionnelle d'évaluation des compétences ou de conseil ou de formation dans le domaine de la Relation Client
- Le parcours de formation

Parmi les critères de sélection seront notamment pris en compte :

- L'expérience au sein d'une entreprise de la branche ;
- L'expérience dans le domaine de la relation client ;

Les évaluateurs souhaitant être habilités devront suivre une information sur le processus relatif à l'évaluation des CCS.

→ Confidentialité

Les évaluateurs habilités doivent souscrire à une obligation de confidentialité. Cette obligation couvre les outils, supports et toute information relatifs à la démarche de certification CCS Relation Client.

Les évaluateurs habilités s'engagent à respecter les obligations légales relatives :

- au traitement des informations nominatives qu'ils auront à gérer
- à la déclaration des fichiers numérique

Les évaluateurs s'engagent à ne pas fournir, vendre, transférer, publier, céder, communiquer, divulguer ou mettre à disposition d'une façon quelconque les informations individuelles recueillies auprès des bénéficiaires au cours de la démarche.

→ Modalités pratiques de candidature

Les professionnels qui souhaitent être habilités pour l'évaluation des candidats au « **CCS Relation Client** » doivent faire parvenir leur dossier de candidature à : contactccs@branchep2st.fr

C'est également à cette adresse que les évaluateurs peuvent s'adresser pour toute information sur le système d'habilitation.

→ Modalités de suivi de l'activité de l'évaluateur

Les évaluateurs habilités doivent fournir tous les deux ans les informations permettant de suivre leur activité tant quantitative que qualitative.

→ **Habilitation : documents, durée, suppression**

Après instruction du dossier, la branche adresse à l'évaluateur habilité un courrier lui conférant son statut « d'évaluateur habilité ».

Ce document précise :

- la durée de validité de l'habilitation ;
- les conditions de son renouvellement ;
- les conditions de sa suppression.

→ **Communication par les évaluateurs habilités**

Les évaluateurs habilités s'engagent à respecter la charte graphique des CCS.

La marque « CCS » et ses déclinaisons comme par exemple « CCS Relation Client » sont la propriété du GPS.

Elles doivent être utilisées dans le respect de la charte graphique des CSS.