

■ La certification-labellisation comme outil de lutte contre l'informalité et de promotion de l'emploi décent

L'objectif de cette certification est la valorisation des métiers des services techniques aux ménages.

Cette valorisation vise à développer les entreprises formelles dans ce secteur et à y promouvoir le travail décent.

Délivrée par une organisation reconnue pour sa compétence et son sérieux, la labellisation apporte au client une garantie quant à la qualité de la prestation fournie et permet ainsi aux entreprises labellisées de développer leur marché.

Le principe consiste à labelliser des entreprises de services techniques formelles qui apportent la preuve de leur bonne organisation et de la compétence de leur personnel.

Le processus de labellisation inclut la certification des compétences du personnel et atteste de la capacité de l'entreprise à fournir un service de qualité.

Projet pilote de labellisation Projet bipartite de l'UTICA et l'UGTT appuyé par le BIT

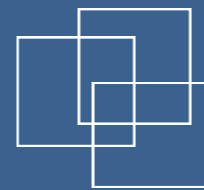
Le projet bipartite de l'UTICA et de l'UGTT est appuyé par le **Bureau International du Travail** et financé par l'Agence Espagnole de Coopération Internationale pour le Développement (AECID) et le Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale du Gouvernement Italien.

Lancé en 2013 et actuellement en phase d'exécution, le projet vise la création et la mise en œuvre d'un système de labellisation des petites entreprises de services techniques de proximité. Ce système englobe la certification des compétences des employés et la certification de l'organisation de l'entreprise avec comme objectif final, l'amélioration de l'employabilité et la promotion de l'emploi décent et productif des jeunes Tunisiens.

Quatre secteurs d'activité sont concernés :

- L'installation des climatiseurs domestiques
- L'installation des panneaux photovoltaïques
- L'installation des équipements de sécurité électronique pour la vidéosurveillance
- L'installation des équipements de sécurité électronique pour l'anti-intrusion

Le projet pilote, dont le maître d'œuvre est le **Centre Technique des Industries Mécaniques et Electriques (CETIME)**, consiste en l'identification des compétences requises pour chaque métier concerné ainsi que les exigences applicables pour la labellisation des entreprises, la définition de référentiels d'évaluation, la formation d'évaluateurs, l'identification de centres d'évaluation et la l'élaboration d'un manuel de procédures pour la gestion du système de labellisation.



LA CERTIFICATION DES PERSONNES



Novembre 2014

La certification peut permettre d'améliorer l'employabilité et l'accès à l'emploi des jeunes dans un marché du travail difficile pour des raisons à la fois structurelles et conjoncturelles. La présente note constitue la synthèse d'une étude sur la Certification des personnes en Tunisie, réalisée dans le cadre du projet « Recherche sur les Systèmes de certification métiers dans la région MENA » du Bureau International du Travail (BIT). Elle s'inscrit dans le cadre du programme « **Promouvoir l'emploi productif et le travail décent des jeunes en Tunisie** », financé par l'Agence Espagnole de Coopération Internationale et de Développement (AECID) et le projet « **Appel à l'action sur la crise de l'emploi des jeunes en Tunisie** » financé par le Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération Internationale du Gouvernement Italien. La présente note a été élaborée en collaboration avec le Centre Technique des Industries Mécaniques et Electriques (CETIME).

La certification des personnes : De quoi s'agit-il?

La **certification des personnes** reconnaît l'aptitude d'une personne à exercer **un métier ou une tâche, en garantissant la maîtrise des compétences requises**. Le concept général recouvre ainsi les champs de la

« certification des métiers », de la « certification des compétences » ou bien encore de la « certification professionnelle de compétences ».

La certification des personnes en Tunisie : Où en est-on ?

Historiquement, **la certification est née en tant que condition d'accès à certains métiers réglementés**. Avec le temps, **elle est devenue un outil d'amélioration de l'employabilité**, apportant la preuve d'une maîtrise de compétences particulières, notamment dans l'informatique et les langues.

Le champ de la certification s'est ultérieurement étendu avec la co-certification opérée conjointement par des certificateurs nationaux et étrangers pour faciliter le travail à l'international. La « **certification paritaire** » réalisée par les partenaires sociaux dans le cadre de la

négociation d'une convention collective s'est quant à elle développée avec l'objectif d'améliorer la gestion des ressources humaines par la reconnaissance des compétences maîtrisées par les travailleurs dans l'exercice de leur métier.

Plus récemment, la certification s'est imposée dans le cadre de la **labellisation des entreprises de services techniques**. Elle vise à donner aux clients de ces entreprises un gage de compétence, de nature à renforcer la confiance dans l'entreprise et dans son personnel.

La certification des personnes : Pourquoi ?

■ La certification comme porte d'accès à des métiers réglementés

Le principe de la pratique réglementée de certains métiers, par l'octroi d'un **agrément** ou d'une **patente**, existe depuis de nombreuses années en Tunisie où il a été imposé par des Ministères Techniques.

La certification des personnes consiste alors en un **processus d'enregistrement obligatoire** auquel sont soumises certaines catégories de travailleurs.

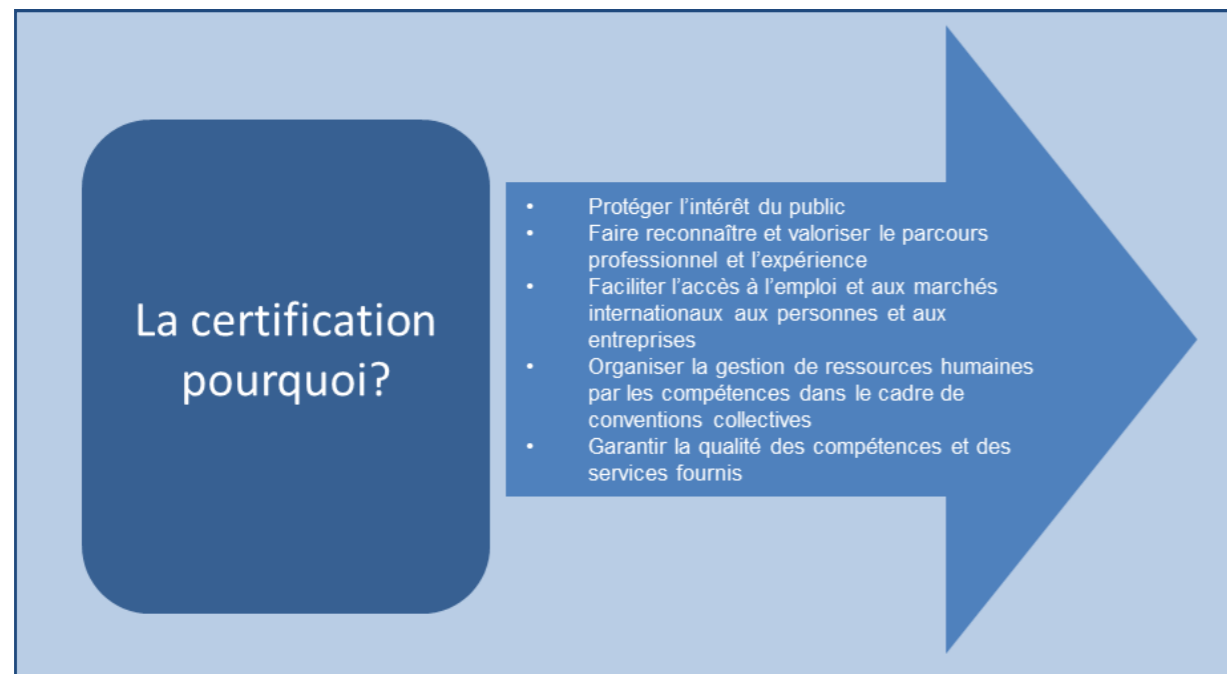
Une certification préalable est en particulier exigée pour toutes les professions en rapport étroit avec :

- La santé et la sécurité du public;
- L'octroi de garanties de conformité aux lois;
- La protection de l'environnement ;
- La manipulation de matériels coûteux.

Dans la plupart des cas, la détention d'un **Diplôme Universitaire**, d'un **Diplôme de Formation Professionnelle** ou d'un **Certificat de Qualification Professionnelle** validant les acquis de l'expérience suffisent à l'obtention de la certification.

Celle-ci est **délivrée par un organisme certificateur** (Ministères, Associations Professionnelles...) en référence à une norme professionnelle élaborée et validée par des experts du domaine.

- Exemples de métiers/activités à Autorisation Ministérielle d'Exercice**
- Conseil Fiscal
 - Agent de Voyage
 - Ingénieur-conseil
 - Agent Immobilier
 - Infirmier de libre-pratique
 - Diagnostic des moteurs
 - Transport de matières dangereuses
 - Coiffeurs
 - Expert Géomètre
 - Imprésario dans l'organisation d'évènements artistiques



La certification comme facteur d'une meilleure employabilité

Il existe des **programmes spécifiques de certification** fondés sur des référentiels internationaux **pour certains métiers et compétences des secteurs de l'industrie ou des nouvelles technologies**.

Ces certifications peuvent améliorer l'employabilité, en particulier celle des jeunes diplômés de l'Enseignement Supérieur.

Le dispositif de certification des personnes compte plus de 10 centres de certification, hébergés dans des Instituts Supérieurs des Etudes Technologiques (ISET) et des Ecoles d'Ingénieur.

Le programme d'Appui à la Réforme de l'Enseignement Supérieur - PARES - a ainsi prévu d'élargir cette approche aux futurs diplômés ainsi qu'aux enseignants afin d'actualiser à la fois leurs compétences et les curriculum de formation.

Le Programme National de Certification des Compétences en Technologies de l'Information et de la Communication

Ce Programme a été lancé en 2009 par le Ministère des Technologies de la Communication en collaboration avec des grands éditeurs internationaux de logiciels.

Il appuie la possibilité pour les diplômés de l'Enseignement Supérieur dans le domaine des TIC de suivre une formation et d'acquérir des certifications internationales délivrées par les éditeurs de logiciels, à travers la prise en charge par l'Etat de 50% du coût global de la certification. Malgré cela, le programme a connu un succès mitigé, notamment en raison du coût élevé restant à la charge des candidats.

En 2012, le dispositif a été réactivé par l'Agence Nationale pour le Travail Indépendant (ANETI) en partenariat avec le Centre d'Information, de Formation, de Documentation et d'Etudes et Technologies des Communications (CIFODE'COM) et l'Association Tunisienne pour la Communication et la Technologie (ATCT). Il est désormais piloté en concertation avec des associations professionnelles représentant les opérateurs du secteur des TIC, afin de faciliter l'identification des besoins en certification des entreprises.

La certification comme instrument de facilitation de l'ouverture des entreprises à l'international

La certification des personnels facilite l'accès des entreprises qui les emploient aux marchés étrangers. La disponibilité de personnels certifiés atteste de la capacité de l'entreprise à répondre aux exigences internationales en matière de qualité des produits et d'organisation, permettant la participation à certains appels d'offres internationaux. C'est ainsi que pour faciliter le développement de ses **Industries Mécaniques et Electriques (IME)** à l'international, la Tunisie a été le premier pays africain à

mettre en place un système de certification en **Contrôle Non Destructif**.

Le Contrôle Non Destructif (CND) est un ensemble de méthodes qui permettent de **caractériser** l'état d'intégrité de structures ou de matériaux, sans les dégrader. Ces méthodes sont plus particulièrement utilisées dans le domaine des constructions métalliques et des assemblages soudés relevant du secteur des IME.

La certification comme outil de valorisation des compétences et de gestion des ressources humaines dans l'entreprise

Dans le cadre d'un projet pilote de dialogue social, la Fédération Nationale de l'Electricité et de l'Electronique d'une part et la **Fédération de la Métallurgie et de l'Electronique** d'autre part, ont mis en place un système de certification des qualifications dont l'objet est de valider les compétences effectivement acquises par les salariés durant leur vie professionnelle. Articulé autour de l'observation prospective des métiers et des qualifications, ce système est basé sur un processus ordonné d'évaluation, formation/validation des acquis de l'expérience et certification des compétences en situation réelle de travail. Ainsi l'introduction de cette certification permet de construire dans l'entreprise une gestion des ressources humaines par les compétences au regard des référentiels de certification.

Le système de certification des qualifications ainsi développé permet:

- De faciliter la réponse aux besoins en compétences exprimés par les entreprises pour des activités déterminées,
- De faciliter le recrutement et l'adaptation du salarié à son poste de travail,
- De faciliter la mobilité des salariés entre entreprises et secteurs,
- De cadrer les actions de formation continue.