



Rapport sur les évolutions du bilan de compétences

Préambule

Ce présent rapport s'est appuyé sur des constats unanimes :

- Les importantes évolutions sociales et sociétales nécessitent de faire évoluer le bilan de compétences
- L'hétérogénéité des pratiques est en contradiction avec le principe d'équité.

Ainsi que sur des points de consensus qui se sont stabilisés progressivement conduisant à des objectifs partagés :

- Le maintien du droit pour toute personne de mobiliser un bilan de compétences à sa propre initiative.
- L'affirmation que ce droit peut s'exercer dans le cadre d'un accompagnement assuré notamment dans le cadre du CEP,
- Que le CEP et le bilan de compétences partagent une ambition commune et, pour partie, des objectifs communs tout particulièrement en matière de conseil individualisé (niveau II du Cep),
 - Que cette filiation impose une reconnaissance mutuelle entre les acteurs et des coopérations accrues entre professionnels dont il convient de prendre en compte le professionnalisme,
 - Que des éléments de cadrage suffisamment précis, sont nécessaires pour assurer les principes d'équité et de qualité pour tous les bénéficiaires.

Contexte et enjeux

L'objectif fixé, au groupe de travail, par le Copanef suite à l'ANI du 14 décembre 2013, est de proposer une évolution du bilan de compétences, dans le contexte d'une offre globale d'accompagnement, en cours de construction, accessible à tous les actifs (SPRO, CEP, Entretien Professionnel).

Ce rapport final s'inscrit ainsi dans la continuité d'un premier rapport publié le 7 avril 2015, intitulé « Rapport de préconisations sur les évolutions du bilan de compétences » et d'un rapport d'étape de septembre 2016. Il prend en compte à la fois les évolutions réglementaires liées à la mise en œuvre progressive de la loi de mars 2014, et singulièrement le déploiement du Conseil en évolution professionnelle, les enseignements tirés de l'expérimentation du bilan de compétences modulaire (évaluation in itinere de l'expérimentation réalisée par le cabinet Amnyos) et les apports de consultation d'experts.

Les différents rapports d'Amnyos (rapport d'évaluation de l'expérimentation et document sur les préconisations relatives aux évolutions du bilan de compétences) ont été largement discutées et un certain nombre de pistes d'évolutions proposées ont étayé les réflexions du groupe et les propositions émises ci-dessous.

L'objet du présent rapport est bien le bilan de compétences, tel que défini à ce jour par la loi et les textes réglementaires, dans toutes ses modalités de mise en œuvre qu'il s'inscrive ou non dans la poursuite d'une démarche de conseil et d'accompagnement (CEP notamment).

Il est organisé autour de propositions de réponses à quatre questions. Sur certains points, les propositions apparaissent suffisamment consensuelles, opérationnelles et étayées pour être formalisées en tant que telles. Sur des points plus sensibles ou complexes, le groupe de travail a fait le choix de proposer des pistes d'évolution et des modalités pour les suites à donner. Ces points nécessiteront un travail technique approfondi qui pourrait être engagé par le COPANEF dès l'automne 2017.

Les questions traitées sont les suivantes :

- 1- Quelles évolutions du bilan de compétences en termes d'objectifs, de contenu, d'organisation et de livrables, compte tenu des évolutions sociales, sociétales¹ et règlementaires ... ?
- 2- Quelle articulation et complémentarité entre CEP et Bilan de compétences tout en tenant compte du fait que le CEP est encore en phase de déploiement ?
- 3- Quel processus qualité du bilan de compétences ?
- 4- Quel modèle économique du bilan de compétences ?

Pour chaque question, nous avons cherché à formuler les enjeux et les interrogations afférentes puis à apporter quelques éléments d'analyse pouvant étayer les propositions d'évolution avancées.

Nous avons formellement distingué les 4 questionnements et cherché à éviter les redondances mais ils sont nécessairement articulés, ce qui explique que certains points soient abordés à plusieurs reprises.

Des précisions de vocabulaire

Pour la clarté du propos, nous nous sommes accordés sur la définition de termes essentiels et très fréquemment utilisés dans le texte.

Nous avons utilisé les termes de Conseiller CEP et de Conseiller Bilan de compétences chaque fois que nous faisons référence aux professionnels et utilisé l'abréviation **BdC** pour le dispositif bilan de compétences ou CEP pour évoquer le service de conseil en évolution professionnelle.

Personnalisation / Individualisation

Nous avons utilisé le terme de personnalisation, en cohérence avec le vocabulaire utilisé dans le conseil et l'accompagnement personnalisés du CEP. Cela signifie que le service prend en compte la situation, la singularité, les ressources et le degré d'autonomie de chaque personne. Il répond ainsi aux préoccupations qui lui sont propres, définit avec elle un programme de bilan (contenu, durée, méthodes) adapté.

Dans les citations tirées du rapport d'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire c'est le terme individualisation qui est utilisé à plusieurs reprises mais dans un sens très proche de la définition que nous donnons à personnalisation.

Finalité / Objectifs

La finalité définit la raison d'être de la prestation bilan de compétences. Elle répond à la question : pourquoi, pour répondre à quels besoins, attentes ou contraintes, a-t-on mis en place cette prestation ? Elle exprime un dessein (ce vers quoi l'on tend) qui, en référence à des problématiques ou des valeurs, oriente le choix des différents objectifs. Elle a un niveau de généralité plus important que les objectifs.

Les objectifs sont les cibles, les buts précis que l'on cherche à atteindre. Il y a toujours plusieurs objectifs (plus opérationnels, plus concrets) qui vont dans le sens de la finalité. Dans le cas du bilan de compétences, on pourrait distinguer une finalité générale : Aider les actifs à faire des choix éclairés en termes de projection professionnelle.

¹ Evolution de la demande sociale, du marché du travail, des parcours professionnels, des usages....

Et des objectifs qui contribuent à cette finalité par exemple :

- Clarifier ses priorités
- Identifier et formaliser ses acquis de l'expérience
- Vérifier la faisabilité de son projet
- ...

Un rappel de quelques points du cadre législatif et réglementaire

Sur la finalité du bilan de compétences

Article L.6313-10 du code du travail : *Les actions permettant de réaliser un bilan de compétences ont pour objet de permettre à des travailleurs d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation (...)*

Sur le déroulement du bilan de compétences

Article R. 6322-35

Le bilan de compétences comprend, sous la conduite du prestataire, les trois phases suivantes :

1° Une phase préliminaire qui a pour objet :

- a) De confirmer l'engagement du bénéficiaire
- b) De définir et d'analyser la nature de ses besoins ;
- c) De l'informer des conditions de déroulement du bilan, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre ;

2° Une phase d'investigation permettant au bénéficiaire :

- a) D'analyser ses motivations et intérêts professionnels et personnels ;
- b) D'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales ;
- c) De déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle ;

3° Une phase de conclusions qui, par la voie d'entretiens personnalisés, permet au bénéficiaire:

- a) De prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation
- b) De recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation ;
- c) De prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet. »

Sur la durée du bilan de compétences

Article L.6322-44 : « La durée du **congé²** de bilan de compétences ne peut excéder vingt-quatre heures de temps de travail, consécutives ou non, par bilan. »

Article R6322-48 : « Le salarié bénéficiaire d'un congé de bilan de compétences a droit, dès lors qu'il a obtenu d'un organisme collecteur paritaire agréé la prise en charge des dépenses correspondantes à ce congé, à une rémunération égale à celle qu'il aurait perçue s'il était resté à son poste de travail, dans la limite de vingt-quatre heures par bilan de compétences.

Cette rémunération est versée, suivant les cas, dans les conditions prévues à l'article L. 6322-20 ou L. 6322-34. »

Sur le document de synthèse

Article R. 6322-37 : *La phase de conclusions du bilan de compétences, prévue au 3° de l'article R. 6322-35, se termine par la présentation au bénéficiaire du document de synthèse prévu au troisième alinéa de l'article L. 6313-10. L'organisme prestataire communique également au bénéficiaire, au terme du bilan de compétences, les conclusions détaillées du bilan.*

² C'est bien la durée du **congé** de BdC, et non le BdC lui-même, qui est limitée à 24 heures.

Actuellement, on distingue donc les conclusions détaillées du bilan de compétences dont la forme n'est pas précisément définie et un document de synthèse défini ainsi :

Article R. 6322-38 : *Le document de synthèse est élaboré pendant la phase de conclusions du bilan de compétences. Il comporte les indications suivantes :*

- *Circonstances du bilan*
- *Compétences et aptitudes du bénéficiaire au regard des perspectives d'évolution envisagées*
- *Le cas échéant, éléments constitutifs du projet professionnel et éventuellement du projet de formation du bénéficiaire et principales étapes prévues pour la réalisation de ce projet.*

Article R. 6322-39 : *Le document de synthèse est établi par l'organisme prestataire, sous sa seule responsabilité. Il est soumis au bénéficiaire pour d'éventuelles observations.*

Sur le choix du centre de bilan de compétences dans le cadre d'un congé, du plan de formation ou du CPF

Article L6322-48 : *L'organisme collecteur paritaire agréé peut refuser de prendre en charge le bénéficiaire du congé uniquement lorsque sa demande n'est pas susceptible de se rattacher à une action permettant de réaliser le bilan de compétences, lorsque les demandes de prise en charge ne peuvent être toutes simultanément satisfaites ou lorsque l'organisme chargé de la réalisation de ce bilan de compétences ne figure pas sur la liste arrêtée par l'organisme collecteur.*

Article R6322-51 : *Les organismes chargés de la réalisation des bilans de compétences pris en charge par les employeurs sont ceux figurant sur la liste mentionnée à l'article L. 6322-48.*

Peuvent seuls figurer sur cette liste les organismes qui présentent des garanties suffisantes en ce qui concerne le respect des obligations et conditions prévues par les articles R. 1233-35, R. 6321-2, R. 6322-32, R. 6322-33, R. 6322-35 à R. 6322-39 et R. 6322-56 à R. 6322-61.

Article R6322-54 : *Un employeur peut recourir à un organisme non inscrit sur la liste lorsque cet organisme présente des garanties suffisantes en ce qui concerne le respect des obligations et conditions prévues par les articles R. 6322-35 à R. 6322-61.*

Ces garanties sont appréciées par le préfet de région, auquel l'employeur transmet préalablement les informations contenues dans la convention prévue à l'article R. 6322-32.

L'accord du préfet de région est acquis à défaut de décision de refus notifiée à l'employeur dans le mois qui suit la réception du dossier.

Article D6323-8-1 : *I.-Les dispositions des articles R. 6322-35 à R. 6322-39 et R. 6322-56 à R. 6322-61 sont applicables aux bilans de compétences réalisés en mobilisant des droits inscrits au compte personnel de formation.*

Le bilan de compétences peut notamment être effectué dans le cadre du conseil en évolution professionnelle défini à l'article L. 6111-6. A cet effet, le titulaire du compte est informé de la possibilité de s'adresser à un organisme de conseil en évolution professionnelle pour être accompagné dans sa réflexion sur son évolution professionnelle, préalablement à la décision de mobiliser ses heures pour effectuer un bilan. Cette information est fournie par l'intermédiaire des services dématérialisés mentionnés à l'article L. 5151-6 et au I de l'article L. 6323-8.

II.-Les organismes chargés de la réalisation des bilans de compétences en application du I doivent respecter les conditions suivantes :

1° Etre inscrits sur l'une des listes établies en application de l'article L. 6322-48 ;

2° Respecter les critères de qualité définis aux 1° à 6° de l'article R. 6316-1 ;

3° Etre inscrits par les organismes financeurs sur leur catalogue de référence dans les conditions fixées à l'article R. 6316-2.

Ces listes sont consolidées et mises à jour. Elles sont accessibles par l'intermédiaire des services dématérialisés mentionnés à l'article L. 5151-6 et au I de l'article L. 6323-8.

Sur la contractualisation du BdC dans le cadre du congé de bilan de compétences ou du plan de formation

Le bilan de compétences est réalisé après conclusion d'une convention tripartite répondant à un modèle fixé par

l'arrêté du 27 octobre 1992 (JO du 28 novembre 1992) qui ne s'applique pas à l'hypothèse d'un bilan de compétences dans le cadre du CPF.

1- Quelles évolutions du BdC en terme de finalité, d'objectifs, de contenu, d'organisation et de livrables ?

Objectifs et enjeux

Le rapport d'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire insiste sur la nécessité de «...remettre la projection professionnelle et la mise en mouvement du bénéficiaire au cœur de la prestation (finalité), ce qui questionne la dénomination même du bilan de compétences, et réaffirmer le fait que c'est à la personne d'opérer ses propres choix en la matière, à l'éclairage des enseignements du bilan de compétences. »

Cela a des impacts multiples en termes de contenu et de posture professionnelle. Mais cette redéfinition doit également permettre « d'englober une diversité de prestations, qui se différencient notamment par les besoins ou contexte de recours, modalités d'intervention, durée et financement... ».

Aider à la projection professionnelle tout en permettant la prise en compte de la diversité des situations et de la singularité des besoins et des attentes est ainsi reconnu comme l'enjeu central du BdC.

Clarifier la notion de projection professionnelle

Pour la clarté du propos, le terme de projection professionnelle s'entend comme la construction de perspectives futures adaptées. Cela ne se réduit pas à l'élaboration d'un projet professionnel et n'implique pas nécessairement un changement de structures, de poste ou de métier. Cela ne présuppose pas non plus des échéances temporelles précises, les décisions étant dépendantes des situations de chacun. Il s'agit bien d'aider chaque actif à tirer les leçons de ses expériences, à formaliser ses ressources et appuis, à analyser sa situation actuelle et à élaborer une stratégie adaptée. C'est bien la mise en mouvement qui est en jeu afin de permettre à chacun d'anticiper, à sa mesure et dans sa situation, les évolutions souhaitables et possibles de sa situation. Cette mise en mouvement pouvant se limiter en une implication nouvelle et meilleure dans son travail et ses relations professionnelles.

Par ailleurs, cette centration sur les questions de projection professionnelle amène à distinguer clairement ce qui relève de la **finalité** (faciliter la définition de perspectives d'évolution adaptées) et de ce qui relève des **moyens** (nature des investigations menées notamment).

Le BdC ne doit pas être une fin en soi mais un appui aux actifs en interrogation sur leur évolution professionnelle qu'elle soit nécessaire ou éventuelle et pour cela plusieurs écueils sont à éviter :

- Que le BdC soit réduit à un ensemble d'investigations et que le livrable consiste à faire la synthèse des résultats de ces investigations,
- Que la personnalisation soit superficielle et limitée à quelques ajustements de durée ou d'outils.

Sur ce plan, les pratiques actuelles sont en partie hétérogènes. Le texte de loi créant le BdC est daté. Bien qu'initialement conçu comme un dispositif d'anticipation de la gestion de carrière, le BdC est progressivement devenu, au fil du temps, un moyen pour de nombreuses personnes de faire face à des situations d'incertitude ou de doutes voire de crise. La dimension « aide à la résolution de problème » est devenue centrale.

De plus, les approches proposées par les opérateurs, très variables, créent de fait des inégalités de traitement. En effet, la part des investigations relatives aux caractéristiques personnelles (intérêts, motivations, personnalité) ou aux éléments du passé est très importante dans nombre de centres de bilan de compétences. Pour d'autres les investigations porteront prioritairement sur la projection professionnelle, les opportunités du contexte, la situation « ici et maintenant ». Cela implique des prestations aux contenus différents. Ce qui peut s'expliquer

notamment par des exigences croissantes et variables des financeurs.

Or, il s'agit de **viser une personnalisation accrue** de la prestation en fonction du diagnostic partagé du besoin de la personne (durée, contenu, phases) **et pour cela**, il paraît indispensable de **structurer le cadre** du BdC tant **en terme de finalités, d'objectifs que de contenus et de livrables**.

1-1 Finalité du bilan de compétences

Le texte (DFP) sur la politique nationale qualité de 1995 précisait clairement que : *La finalité du bilan de compétences est la définition d'un projet professionnel, la formalisation de scénarios alternatifs permettant au consultant [au sens bénéficiaire] d'exercer des choix en termes de stratégies d'action.*

La finalité vise donc à identifier et à clarifier des scénarii possibles et à vérifier leur opérationnalité. Elle doit s'inscrire dans une réflexion et une observation plus large du parcours professionnel : discontinuité, décisions multiples, hybridation. La notion de projet professionnel est, elle-même, en question. Il s'agit bien d'un travail sur des hypothèses d'évolution voire des scénarii de conduite de sa vie professionnelle mais dans une double dimension : aider à clarifier des scénarii possibles et construire une argumentation qui réduise les risques dans leur mise en œuvre.

De ce point de vue la question de la « place » (actifs, acteurs, auteurs ...) des personnes bénéficiaires doit être clarifiée de même que la posture et la responsabilité des professionnels.

Proposition 1 : Reformuler la finalité du bilan de compétences

Le bilan de compétences a pour finalité d'aider le bénéficiaire à élaborer des scénarii de projection professionnelle adaptés à sa situation, dont il aura pu apprécier la faisabilité, et à effectuer ses propres choix de manière éclairée.

Le bilan de compétences doit permettre à la personne de prendre conscience, d'identifier, d'analyser et de formaliser les ressources, compétences et acquis de l'expérience développés dans son parcours de vie (dans et hors de son parcours professionnel) et mobilisables dans une perspective d'évolution.

Il doit permettre également, par la personnalisation de la démarche, la reprise de confiance en soi pour les actifs en situation d'incertitude et d'inquiétude, voire de malaise.

1-2 Architecture du bilan de compétences en 3 phases

Proposition 2 : Redéfinir les objectifs et contenus des trois phases du bilan de compétences

Maintien du bilan de compétences en 3 phases tout en redéfinissant leurs objectifs et contenus respectifs (voir propositions 3, 3bis, 3ter).

Pour la clarté de lecture, même si nous proposons des évolutions, nous avons conservé dans le texte le vocabulaire utilisé dans le décret n° 92-1075 du 2 octobre 1992 (JO du 6 octobre 1992), tant pour l'intitulé des 3 phases que pour le document de synthèse.

1-3 Objectifs et contenus des trois phases

Points de repère sur le contenu de la phase préliminaire

Actuellement, l'actif cherchant à engager un bilan de compétences se voit proposer par les prestataires de bilans des entretiens d'informations à l'issue desquels il peut effectuer un choix de prestataire accrédité. Mais ces entretiens (plutôt informatifs) ne sont en rien une analyse de situation.

Le rapport d'évaluation de l'expérimentation souligne que « *La pertinence et la qualité de la prestation reposent principalement sur un mode d'individualisation³ du contenu et du cadre d'intervention capable d'intégrer et de répondre à l'hétérogénéité des besoins et des attentes* »

Le contenu du bilan de compétences doit donc être personnalisé afin de permettre la prise en compte de la situation, des besoins et des attentes de la personne, d'où l'importance du temps d'écoute et d'analyse partagée de la situation, des besoins et des attentes.

Certains aspects de cette phase préliminaire sont donc à clarifier et à inscrire dans une réflexion générale et opérationnelle à plusieurs niveaux :

- Comment s'effectue l'analyse de la demande et du besoin ? Par qui ?
- Comment se définit le programme de bilan ?
- Comment se contractualisent la durée et le financement ?

Cela nécessite une réflexion sur les modalités de co définition du programme personnalisé qui ne peut se réduire à un découpage en thèmes de travail mais qui nécessite une construction sur mesure. Ce qui implique d'en redéfinir et de formaliser la phase préliminaire.

Proposition 3 : Valoriser et formaliser la phase préliminaire

La phase préliminaire est essentielle. Elle vise l'analyse de la demande et du besoin et doit aboutir à la définition du programme personnalisé de bilan. Co élaborée avec la personne, elle est un élément central d'un travail **d'analyse partagée de situation** et de **co élaboration d'un programme** personnalisé de bilan de compétences. Elle est réalisée obligatoirement en face à face individuel en mode présentiel et procède d'une démarche non prescriptive.

Cette phase préliminaire est un **acte professionnel en soi**, spécifique et différencié qui peut être facturé en tant que tel en cas de non réalisation des autres phases du bilan qui forment en revanche un tout. La contractualisation prévoira qu'à l'issue de cette phase préliminaire le bénéficiaire pourra décider de poursuivre ou non ces deux autres phases.

Points de repères sur le contenu de la phase d'investigation

Les différents objectifs et contenus de la phase d'investigation supposent d'être clarifiés :

- Importance du travail d'exploration de l'environnement socioéconomique et d'analyse de la faisabilité des scénarii envisagés (en utilisant toutes ressources mobilisables, notamment le niveau 1 du CEP/SPRO),
- Travail formalisé sur les compétences et les acquis de l'expérience, transférables et transversaux, dans une perspective d'utilité sociale.

Proposition 3bis : Clarifier les objectifs et le contenu de la phase d'investigation

Cette phase vise à aider le bénéficiaire à élaborer des scénarii de projection professionnelle et d'en apprécier la faisabilité au regard de sa situation et de son environnement socioéconomique.

Le périmètre, le contenu et le niveau de profondeur des investigations lors de cette phase dépendent :

- des éléments dont dispose déjà le bénéficiaire (identifiés en phase préliminaire), suite à des démarches antérieures, et
- des objectifs qui ont été contractualisés dans cette phase préliminaire.

Il ne s'agit donc pas de systématiser des investigations standardisées mais de proposer ce qui est utile pour la personne afin de lui permettre, soit de vérifier la pertinence d'un projet initial, soit d'élaborer des scénarii professionnels adaptés à sa situation.

Ces éléments de contenus s'organisent autour de plusieurs thématiques :

³ Au sens de personnalisation tel que nous l'utilisons dans le texte

- Les priorités, besoins, attentes, aspirations de la personne et les éléments clés de sa situation (même identifiés en phase préliminaire, ils peuvent nécessiter un travail spécifique),
- Des éléments de connaissance de soi utiles à la construction de scénarii professionnels,
- Les compétences et acquis de l'expérience mobilisables dans l'objectif d'une projection professionnelle, tant dans sa dimension construction que dans sa dimension vérification, tant dans son aspect compatibilité avec les éléments personnels que dans l'exploration des données socioéconomiques qui étayent ces scénarii,
- La consolidation d'un projet professionnel initial,
- La construction de scénarii professionnels alternatifs et l'exploration des données socioéconomiques qui étayent ce ou ces scénarii.

Points de repères sur le contenu de la phase de conclusions

Elle est définie ainsi dans l'art. R. 6322-35 :

Une phase de conclusions qui, par la voie d'entretiens personnalisés, permet au bénéficiaire :

- a) De prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation,*
- b) De recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation,*
- c) De prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet. »*

Par ailleurs, l'article R. 6322-37 précise : *La phase de conclusions du bilan de compétences, prévue au 3° de l'article R. 6322-35, se termine par la présentation au bénéficiaire du document de synthèse prévu au troisième alinéa de l'article L. 6313-10.*

Proposition 3 ter : Préciser les objectifs de la phase de conclusions

Les objectifs de la phase de conclusions, tels que prévus par les textes, sont maintenus mais devront être précisés par le cahier des charges prévu à la proposition 5. Des précisions sont dès à présent apportées sur les différents livrables. (voir proposition 4)

1-3bis Les situations spécifiques

Situations de malaise/difficultés dans la relation à son travail

Si le bilan de compétences s'inscrit bien dans un appui à la construction de scénarii professionnels, un nombre significatif de personnes y ont recours dans le cadre de difficultés, plus ou moins intenses, « *ici et maintenant* » dans leur relation à leur travail (poste, établissement, entreprise). Cela a d'ailleurs donné lieu à une réflexion et des pratiques dans le cadre de l'expérimentation du bilan modulaire. On sait aussi qu'il est bien difficile de distinguer à **priori** ce qui relève d'un appui approfondi dans la gestion et la recherche de solutions pour faire évoluer cette situation et ce qui relèverait d'interventions de professionnels ayant des expertises spécifiques (souffrance au travail, soin...). En tout état de cause, il semble essentiel de réaffirmer quelques principes structurants :

- C'est lors de la phase préliminaire (1) du bilan de compétences ou à l'occasion d'une analyse partagée de la situation dans le cadre du CEP que se détermine, dans l'échange avec la personne, la pertinence ou pas de s'engager dans un bilan de compétences. Cela suppose de répondre à des questions assez simples :
 - les éléments évoqués par la personne sont-ils en lien avec une réflexion sur une projection professionnelle ?
 - Les investigations prévues dans le cadre du bilan de compétences sont-elles susceptibles d'aider la personne ?
 - La personne se sent elle en capacité de mener des démarches d'investigation de manière autonome ?
- Par ailleurs, il semble également essentiel de distinguer ce qui relève de l'appui et de l'accompagnement

du prestataire dans le cadre du dispositif bilan de compétences et ce qui relèverait de démarches de soins. Il peut arriver que des personnes mènent simultanément un travail de réflexion sur leur évolution professionnelle et un travail thérapeutique. Dans certaines de ces situations de fragilité ponctuelle, les conditions d'un bilan de compétences pertinent et sécurisant, peuvent ne pas être réunies.

Sur les problématiques de handicap.

Dans certaines situations, l'appui de d'opérateurs spécialisés est bien évidemment indispensable. Qu'il s'agisse des Cap Emploi⁴ ou des Sameth⁵ ces opérateurs agissent en faveur du maintien en emploi et/ou du reclassement. Ils peuvent apporter une aide pertinente dans l'accompagnement des personnes devant faire face à une situation de handicap avérée ou cherchant à prévenir et anticiper une telle situation.

On peut également renvoyer à l'article L5211-4 du code du travail qui stipule :

« Afin de tenir compte des contraintes particulières des personnes handicapées ou présentant un trouble de santé invalidant, les actions de formation professionnelle prévues à la sixième partie prévoient un accueil à temps partiel ou discontinu ainsi qu'une durée et des modalités adaptées de validation de la formation professionnelle, dans des conditions déterminées par décret. »

Ces différents décrets précisent les conditions d'adaptation des actions qui peuvent également s'appliquer au bilan de compétences.

1-4 Les livrables

Il s'agit de renforcer et de rénover les livrables attendus comme facteurs de personnalisation et d'appui à la mise en mouvement.

La situation actuelle :

Actuellement, on distingue donc les conclusions détaillées du bilan de compétences dont la forme n'est pas précisément définie et un document de synthèse qui, lui, est défini ainsi :

Article R. 6322-38 : *Le document de synthèse est élaboré pendant la phase de conclusions du bilan de compétences. Il comporte les indications suivantes :*

- *Circonstances du bilan*
- *Compétences et aptitudes du bénéficiaire au regard des perspectives d'évolution envisagées*
- *Le cas échéant, éléments constitutifs du projet professionnel et éventuellement du projet de formation du bénéficiaire et principales étapes prévues pour la réalisation de ce projet.*

R. 6322-39 : *Le document de synthèse est établi par l'organisme prestataire, sous sa seule responsabilité. Il est soumis au bénéficiaire pour d'éventuelles observations.*

Article R. 6322-37 : *La phase de conclusions du bilan de compétences, prévue au 3° de l'article R. 6322-35, se termine par la présentation au bénéficiaire du document de synthèse prévu au troisième alinéa de l'article L. 6313-10. L'organisme prestataire communique également au bénéficiaire, au terme du bilan de compétences, les conclusions détaillées du bilan.*

S'agissant des conclusions détaillées la circulaire DFP du 19 mars 1993 précise: ... *le prestataire doit pouvoir lui restituer (au bénéficiaire) toutes les données recueillies, soit oralement, soit par l'intermédiaire d'un document de restitution à son usage exclusif explicitant les conclusions de toutes les étapes précédentes.*

Compte tenu de l'hétérogénéité actuelle des livrables et de leurs évolutions souhaitables, il est nécessaire de les préciser et d'en formaliser la forme afin qu'ils soient réellement au service du bénéficiaire dans la conduite à la fois de la prestation mais plus largement dans la construction de son parcours d'évolution professionnelle.

⁴ Cap Emploi est l'un des opérateurs du CEP

⁵ Sameth : service d'appui au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés

Ces livrables pourraient être les suivants :

Proposition 4 : Adapter et clarifier les livrables

Les livrables du bilan de compétences sont les suivants :

- Le **programme personnalisé** du bilan de compétences pour les phases 2 et 3 co construit dans la phase préliminaire (en termes d'objectifs opérationnels, de contenus, de durée, d'étalement ou d'amplitude et de méthodes de travail). Il est remis à la personne et au financeur à l'issue de cette phase préliminaire.
- Le **document de synthèse** du bilan de compétences, remis à la personne à l'issue de la phase de conclusion, propriété de la personne et utilisable selon son souhait, comportant les parties suivantes :
 - . Les circonstances du bilan et le rappel du programme personnalisé
 - . La synthèse des éléments clés de la phase d'investigation pouvant éclairer les perspectives d'évolution (ressources, conditions de réalisation...)
 - . Les principales étapes des (ou du) scénarii professionnels envisagés dont l'accompagnement pourrait être sollicité dans le cadre du CEP
 - . Les coordonnées du CEP et les informations sur l'offre de service et les modalités d'accompagnement qu'il peut solliciter,
- La **fiche de liaison** lorsqu'un bilan de compétences est proposé dans le cadre du CEP. La fiche de liaison, initiée dans le cadre de l'expérimentation, est à retravailler en précisant les modalités d'utilisation afin de faciliter l'articulation entre tous les acteurs⁶.)

1-5 De nouvelles références communes

Les modifications présentées dans ce rapport supposent de proposer à l'ensemble des acteurs un cadre de référence actualisé qui facilitera l'évolution effective et attendue du bilan de compétences : redéfinition des objectifs, articulation avec la loi de 2014, notamment le cahier des charges du CEP et le guide de mise en œuvre du CEP (CNEFOP).....

Proposition 5 : Rédiger un cahier des charges du BdC

En cohérence avec les choix retenus pour la création et la mise en œuvre du CEP (cahier des charges), il est proposé la rédaction d'un cahier des charges du bilan de compétences, permettant de regrouper dans un seul document tous les éléments évoqués dans ce rapport : articulation avec le CEP, finalité et objectifs, contenus, éléments de posture, professionnalisme, critères et indicateurs dont ceux relatifs à la qualité et procédure d'établissement des listes et des catalogues de références.

Cette démarche pourrait être entreprise au plus tôt (automne 2017) en s'appuyant sur les données et propositions du rapport d'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire et du présent rapport.

Cela nécessiterait d'en préciser le cadre, de choisir le mode d'adoption ce qui en déterminera la portée réglementaire : ANI, règles paritaires....

2- Quelle articulation et complémentarités entre le CEP et Bilan de compétences ?

La réflexion et les propositions ci-dessous nécessitent de prendre en compte, simultanément, plusieurs paramètres.

- Le CEP est encore à ce jour en phase de déploiement et n'est pas complètement stabilisé
- Le bilan de compétences bénéficie d'une certaine notoriété du fait de son antériorité au Cep,
- Le BdC s'inscrit aujourd'hui dans **une offre globale de conseil et d'accompagnement de la personne** (création du SPRO, du CEP et de l'entretien professionnel) dans la logique de la loi du 5 mars 2014

⁶ L'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire a montré la difficulté d'un recours homogène à cette fiche de suivi tout en soulignant son importance et la nécessité de la faire évoluer

- Une **articulation** reste à construire entre les objectifs et le contenu de la prestation bilan de compétences et :
 - **l'offre de services CEP**, en lien avec le SPRO sur le territoire
 - la prestation de conseil et d'accompagnement réalisée par le **conseiller CEP**
 - La nécessaire **différenciation** opérationnelle entre le BdC et le niveau 2 du CEP
- La prise en compte de **plusieurs modalités d'accès au BdC** (accès direct par le CPF, accès articulé avec un processus d'accompagnement notamment dans le cadre du CEP) notamment depuis le décret sur le CPA.
- Ces modalités d'accès soulèvent de nouveaux enjeux afin de garantir **homogénéité et qualité**.
- Une nécessaire **visibilité** du contenu de la prestation BdC pour les personnes et l'environnement socio-économique ainsi qu'une plus grande **lisibilité** de l'offre globale de conseil et d'accompagnement.

Par ailleurs il convient de réaffirmer :

- Que le bilan de compétences reste **irremplaçable et complémentaire à l'offre de service du CEP**
Le rapport du COPANEF d'avril 2015 soulignait cet aspect. L'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire atteste également de l'importance de cette complémentarité et des apports spécifiques du bilan de compétences.
- Que les **finalités et objectifs** du Bilan de compétences sont **similaires à ceux du niveau II du CEP**
Le rapport du COPANEF de 2015 le notait. Le rapport d'évaluation de l'expérimentation le confirme et l'argumente. Le CEP et le bilan de compétences ont des finalités très proches et les deux s'inscrivent dans une cohérence d'appui aux personnes. Ce sont plus les superpositions d'objectifs techniques qui peuvent introduire une concurrence plus ou moins implicite avec un conflit de rôle possible.

Enjeux

Il s'agit donc d'en rechercher la complémentarité sans en ignorer les risques de superposition, de confusion voire de concurrence. Cela nous amène à poser les questions suivantes :

- Le projet, co-élaboré dans le cadre du CEP, d'engager un bilan est-il une hypothèse, une proposition ou encore une commande à l'égard du centre de bilan ?
- Quel retour possible vers le CEP après un bilan de compétences dans le cadre d'un accès direct ?

Le recoupement des objectifs peut également « brouiller » la lisibilité pour l'utilisateur et rendre difficile le choix entre l'un et l'autre. Qu'est-ce qui, aux yeux d'un bénéficiaire, différencie la prestation d'un conseiller CEP de celle d'un praticien bilan de compétences ? Posée ainsi, la question ne peut qu'augmenter la confusion des rôles. Cela peut par ailleurs créer des tensions entre professionnels sur les registres d'expertise.

Nous avons fait le choix de privilégier la recherche de **la cohérence d'ensemble et de la complémentarité possible entre ces deux fonctions**.

Nous constatons et proposons de retenir, compte tenu de finalité et d'objectifs communs, que **les conseillers CEP et de BdC partagent un socle de professionnalisme** mais dans **des cadres d'intervention différents, complémentaires et articulés**,

La personnalisation de la démarche étant un enjeu central, cette distinction entre CEP et BdC doit également pouvoir être travaillée et explicitée dans un processus suffisamment souple, prenant en compte les souhaits de la personne. La phase préliminaire du bilan de compétences et l'analyse partagée de la situation réalisée dans le cadre du CEP sont sur ce point les moments cruciaux et très proches en termes d'objectifs.

C'est lors de la co-construction du programme personnalisé de bilan qu'une coopération opérationnelle pourrait se construire (voir proposition 8) entre les conseillers CEP et BdC et avec le bénéficiaire, partie prenante de cette définition de programme.

Cela nous amène aux propositions ci-dessous.

Proposition 6 : Construire une grille de lecture comparative du CEP et du BdC

Formaliser une grille de lecture comparative du CEP et du BdC, permettant de clarifier leurs complémentarités et spécificités dans la perspective d'une offre globale, en construction, de conseil et d'accompagnement de la personne

Le tableau proposé ci-après pourrait servir de base à l'élaboration de cette grille.

Proposition de tableau. Eléments des cadres d'intervention

| | Bilan de compétences | Accompagnement CEP |
|---|--|--|
| Eléments communs | <p>1- Cadre général d'intervention : le bilan de compétences est cohérent avec les finalités de la loi de 2014 et ses objectifs s'articulent nécessairement avec ceux du CEP, qui vise à <i>favoriser l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel de chaque actif</i>.</p> <p>2- Processus de conseil et d'accompagnement : personnalisation de la démarche</p> <p>3- Posture du professionnel : facilitateur, médiateur, posture non prescriptive (cahier des charges du CEP) ; le professionnel met en place les conditions pour que la personne soit actrice de la démarche</p> | |
| Eléments de différenciation | Bilan de compétences | Accompagnement CEP |
| Nature de la démarche | Démarche ponctuelle, circonscrite dans le temps, ayant un début et une fin 3 phases identifiées et formalisées réglementairement, une amplitude limitée. Nécessite un financement. | Logique itérative. Service gratuit et universel, sans conditions d'accès, mobilisable à tout moment de la vie professionnelle. |
| Contenus des investigations et démarches proposées ⁷ | Tous ceux qui concourent à faciliter la mise en mouvement et la projection professionnelle mais avec un niveau de profondeur nécessitant à la fois du temps et des moyens spécifiques notamment sur certains thèmes (Connaissance de soi, accompagnement des situations de malaise nécessitant un travail sur la confiance en soi...) | Tous ceux qui concourent à faciliter la mise en mouvement et la projection professionnelle au regard de la situation de la personne et qui peuvent être travaillés dans le cadre des moyens et des techniques mobilisables dans le cadre du CEP (durée, ressources techniques...). Suivi du plan d'action élaboré dans le cadre du bilan de compétences |
| Situation de la personne | Adapté pour les situations : - Complexes, nécessitant des approches plus approfondies - Urgentes, avec un niveau de criticité supposant une approche personnalisée et spécifique - Nécessitant une prise de recul multi champs | Adapté pour les situations où le travail de clarification, de priorisation et d'élaboration stratégique relativement simple peut se faire dans le cadre des moyens et des techniques mobilisables dans le CEP (durée, ressources techniques...) |
| Rapport au projet / aux perspectives d'évolution | Adapté aux situations où les perspectives d'évolution sont faiblement structurées et étayées (des idées mais pas de scénarios, pas d'idées mais une nécessité de trouver une solution) | Adapté pour les situations où le travail de projection est, soit déjà engagé soit peut se faire dans le cadre des moyens et des techniques mobilisables dans le CEP (durée, ressources techniques...) |

Quelques points sont essentiels :

⁷ Certains objectifs sont communs au BdC et au CEP. Les éléments présentés ne sont qu'indicatifs et nécessitent un travail technique plus approfondi qui pourrait faire l'objet d'un groupe de travail

- L'enjeu est de rechercher et de clarifier les complémentarités éventuelles tant pour les bénéficiaires que pour les acteurs
- Cette différenciation n'est pas dogmatique et suppose plutôt une appréciation partagée (par le bénéficiaire, le conseiller CEP, le prestataire) chaque fois en situation plutôt qu'une évaluation formelle
- En se référant au modèle sur les préoccupations de l'actif, auquel fait référence le premier rapport du Copanef (*préoccupations d'orientation, d'acquisition, de transaction, de création, de conciliation*), on peut également penser que c'est souvent la multiplicité des préoccupations de la personne qui peut rendre le travail de bilan opportun,
- Mais qu'une seule préoccupation essentielle pour le bénéficiaire (reprendre confiance en soi, prendre conscience, analyser et formaliser ses compétences par exemple) peut nécessiter le recours au bilan de compétences.

Proposition 7 : Construire une grille commune d'analyse de situation

En complément de la grille de lecture comparative BdC/CEP, construire une grille d'analyse de situation permettant, sans rigidité, aux professionnels de partager des critères d'analyse de situation et d'identification des ressources d'appui les plus adaptées à la situation.

La grille ci-dessous n'est qu'indicative. Elle est largement inspirée de la proposition du rapport d'évaluation de l'expérimentation. Là encore, elle peut contribuer à construire des points de repère communs entre professionnels et à outiller cette coopération, sans rigidité mais avec le souci d'une homogénéité dans la construction d'un programme personnalisé de bilan de compétences. Elle nécessitera un travail technique approfondi ultérieur, notamment pour en vérifier l'opérationnalité. Différentes options sont à discuter :

- On peut construire un tableau critérié⁸ à renseigner permettant de fournir des éléments sur la situation et les besoins de la personne (dans une logique de co construction)
- On peut également se contenter de lister ces critères à titre indicatif.

Proposition de grille d'analyse de situation

| | |
|---|--|
| Nature des préoccupations de la personne* | Orientation |
| | Développement de compétences |
| | Transaction |
| | Création |
| | Conciliation / Prise de recul |
| Situation de la personne | Urgence / Criticité (<i>RPS, problème de santé, handicap, risque de licenciement...</i>) |
| Demande d'appui (**) / Nécessité d'appui | Capacité à agir en autonomie / Possibilité de travail personnel, accessibilité à l'information, appui extérieur dont CEP... |
| Rapport aux perspectives d'évolution/ projet | Aucune idée |
| | Des idées mais non encore explorées |
| | Un ou des projets à explorer et vérifier |

* Ces préoccupations sont évoquées dans le rapport initial du Cnefop

** L'appui étant entendu comme le « coup de main » apporté par les conseillers

Les modes d'articulation en amont et en aval du bilan

⁸ Il s'agit de construire des critères opérationnels et partagés entre professionnels sur la pertinence du choix du bilan. Le tableau ci-dessous peut être la base d'un travail technique ultérieur.

Sur ce plan, le rapport d'évaluation de l'expérimentation précise les choses.

« Pour ce faire, l'analyse de la situation et des besoins de la personne est au cœur de cette étape, mais également la prise en compte de ses attentes, de ses contraintes... Lorsque le bilan de compétences est réalisé dans le cadre d'un accompagnement CEP, c'est très certainement sur cette phase que les interactions entre les deux conseillers (CEP et BdC) doivent être les plus fortes, pour que l'analyse soit partagée à 3 (avec le bénéficiaire). Cette analyse devra notamment permettre de repérer les éléments dont dispose déjà le bénéficiaire pour lui permettre d'opérer des choix éclairés en matière de projection professionnelle. »

Le CEP et le bilan de compétences ont une filiation évidente mais les éléments de différenciation nommés ci-dessus nécessitent une clarification du cadre de construction du programme de bilan de compétences. De ce point de vue, la proposition de programme personnalisé de bilan ne peut être laissée à la seule appréciation du prestataire sans un cadre de référence.

Cela nécessite de répondre à plusieurs questions qui renvoient à des registres différents. Qui mène cette analyse du besoin et cette proposition de parcours : uniquement le conseiller bilan ? Le Conseiller en évolution professionnelle ?

Proposition 8 : Prendre en compte le programme personnalisé lorsqu'il a été initié par le CEP

Dans le cas d'un bilan proposé ou demandé lors d'un accompagnement CEP, la définition du programme personnalisé de bilan peut être initiée par le conseiller CEP (objectifs, modalités, durée...)

- Cette proposition, co élaborée avec la personne, n'est pas prescriptive mais est un cadre de travail proposé.
- Des évolutions peuvent être proposées par le conseiller bilan lors de la phase préliminaire.
- Cela nécessite une articulation entre le conseiller CEP et le conseiller BdC en amont et en aval (utilisation de la fiche de liaison⁹)

Le rapport sur l'expérimentation du bilan modulaire évoque également un autre cas de figure (bilan de compétences réalisé à l'initiative de l'actif).

*Lorsque le bilan de compétences est initié en dehors d'un accompagnement au titre du CEP, le conseiller bilan peut dès la phase préliminaire suggérer au bénéficiaire de se rapprocher d'un opérateur CEP pour inscrire la démarche dans un parcours global d'accompagnement, voire pour avaliser la pertinence du choix de ce dispositif par rapport à ses besoins et à sa situation. C'est ce qui a été explicitement prévu par le décret n° 2016-1367 du 12 octobre 2016 relatif notamment à l'éligibilité du bilan de compétences au CPF et qui gagnerait à être intégré plus largement au cadre normatif concernant le dispositif, quelle que soit la modalité d'accès de l'actif au bilan de compétences et le dispositif de financement concerné : « **Le bilan de compétences peut notamment être effectué dans le cadre du conseil en évolution professionnelle** (art. L. 6111-6 du Code du travail). **A cet effet, le titulaire du compte est informé de la possibilité de s'adresser à un organisme de conseil en évolution professionnelle pour être accompagné dans sa réflexion sur son évolution professionnelle, préalablement à la décision de mobiliser ses heures pour effectuer un bilan. Cette information est fournie par l'intermédiaire des services dématérialisés du CPA.** (art.L. 5151-6 du Code du travail) et du SI CPF (I de l'art. L. 6323-8 du Code du travail) »*

Tous les éléments ci-dessus :

- Doivent servir de base au travail coopératif entre les acteurs (à introduire dans un cahier des charges du bilan de compétences)
- Doivent inciter les acteurs à une collaboration amont et aval, dans le respect du point de vue de la personne et des éléments qu'elle souhaite ou non transmettre.

Le choix du centre de bilan de compétences

⁹ L'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire note une hétérogénéité d'utilisation de la fiche de liaison rendant difficile une modélisation applicable à tous les bilans. Il est préconisé un travail complémentaire sur ce point.

Actuellement, les pratiques sont assez hétérogènes. L'Opacif peut transmettre une simple liste des structures inscrites ; il peut également exiger la rencontre avec un minimum de prestataires (trois par exemples pour certains Fongecif) ; il peut également fournir un guide dans le choix du prestataire (listes de questions à se poser). Mais cette démarche reste à ce jour à la fois non systématique et peu homogène.

Par ailleurs, la distinction entre entretien d'information et phase préliminaire est peu évidente pour les personnes. L'entretien d'information sur les méthodes proposées par le centre de bilan est décrit dans certains cahiers des charges comme purement informatif alors que la phase préliminaire qui analyse la demande n'est, elle, engagée qu'après signature de la convention.

De plus, les critères, ou du moins les déterminants, de ces choix peuvent être divers et singuliers : recommandation de collègues ou de conseillers, modalités de rendez-vous, localisation géographique, outils proposés...

Une réflexion sur ce sujet est donc nécessaire et devrait viser tout d'abord à préciser l'articulation entre entretien d'information et phase préliminaire. Elle pourrait également porter sur les outils qui pourraient être proposés pour aider les personnes dans leur choix qui pourraient être :

- un guide d'appui au choix du prestataire de bilan intégrant des critères précis permettant aux personnes d'analyser les différentes propositions des centres de bilan. – s'inspirant de ce qui a déjà été réalisé par certains Fongecif.

Proposition 9 : Mettre à la disposition des bénéficiaires un guide d'appui au choix du prestataire de BdC

Etablir, sur la base de cette grille de lecture comparative (cf. proposition 6), un **document de lecture aisée à large diffusion** :

- qui informe la personne (le bénéficiaire potentiel) et facilite son choix de s'engager ou pas dans un bilan de compétences.
- qui contribue également à l'informer sur les différents outils et méthodes mobilisables dans le cadre du bilan de compétences afin de l'aider dans le choix du centre de BdC.

En outre, afin de permettre une meilleure information et une aide au choix par la personne du centre de bilan de compétences, il pourrait être envisagé que les listes de centres de BdC soient consolidées dans un fichier unique permettant d'identifier notamment les méthodes et outils déclarés par chaque centre lors de la réponse au cahier des charges. Ce point pourrait être étudié par le groupe technique chargé du cahier des charges et des outils associés qu'il est proposé de constituer (voir paragraphe 5 « conclusion et perspectives »).

Tous ces éléments devaient pouvoir être intégrés au cahier des charges du bilan de compétences.

3- Quel processus qualité du bilan de compétences ?

Enjeux et objectifs

Les pratiques actuelles « d'établissement des listes des centres de bilan » se révèlent très hétérogènes (hétérogénéité entre Fongecif et entre Opacif, niveaux d'exigence variables, inégalité de traitement et de service...) ce qui impose de :

- Clarifier **l'approche qualité du bilan de compétences**, actuellement sous la seule responsabilité des Opacif
- **Revisiter les règles et procédures applicables** en matière d'inscription des centres de bilans par les Opacif/Fongecif sur les listes qu'ils doivent constituer.

Le décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la **qualité des actions de la formation professionnelle continue est la référence**. Ce décret précise les critères que doivent prendre en compte les Opcv et Opacif, l'État, les régions et Pôle emploi lorsqu'ils financent une action de formation professionnelle continue, afin de s'assurer de la qualité de cette action. Le bilan de compétences s'inscrit donc bien également dans ce processus général.

Cela étant, le décret qualité a une portée assez large qui ne recouvre pas toutes les particularités du bilan de compétences. Le rapport d'évaluation de l'expérimentation le précise dans sa note de préconisations : « Ces critères d'efficacité pourraient pour partie trouver un écho parmi les indicateurs issus du décret qualité et relayés dans la démarche Datadock. Néanmoins, ces derniers étant de portée plus large, un strict parallélisme ne saurait être établi à ce stade. »

Le risque tient donc à une multiplicité de démarches non synchronisées, perçues par les professionnels du bilan comme lourdes, redondantes, chronophages et coûteuses. Sur ce plan, un choix assez simple peut être fait. C'est le sens de la proposition ci-dessous.

Proposition 10 : Construire un référentiel « qualité », annexé au cahier des charges du Bdc

Ce référentiel à l'usage des **OPACIF** aurait vocation à permettre l'établissement des listes des prestataires de bilan de compétences. Il fixerait les critères et indicateurs applicables aux structures et aux actions de bilan de compétences afin de garantir lisibilité et homogénéité pour l'ensemble des acteurs de la chaîne de service.

Le fait d'avoir candidaté au cahier des charges de l'OPACIF et d'avoir été inscrit sur la liste de celui-ci engage le centre de bilan de compétences au respect des éléments figurant dans ce cahier de charge et dans sa candidature.

Ce référentiel¹⁰ pourrait s'inspirer des critères du texte de la DFP sur la politique nationale qualité de 1995, du « référentiel national qualité » proposé en novembre 2014 par le FPSPP aux FONGECIF et au FAF TT, des propositions du rapport d'évaluation du bilan modulaire¹¹ sur la base du socle que constituent les critères et indicateurs DataDOCK.

4- Quel modèle économique du bilan de compétences ?

Il convient de rappeler que le cadre réglementaire ne spécifie pas la durée d'un Bilan de Compétence. Seule la durée d'absence au poste de travail, dans le cadre d'un Congé, est réglementairement limitée à 24 h maximum. Ce sont les usages qui ont généralisé la durée à 24h.

En l'absence de règles harmonisées chaque financeur peut définir lui-même ses propres règles. Cela instaure une hétérogénéité du Bdc préjudiciable aux usagers en termes d'équité.

Objectifs et enjeux

¹⁰ Elaborée dans le cadre du groupe de travail chargé de la rédaction d'un nouveau cahier des charges du bilan de compétences

¹¹ Proposition de critères issue du document de préconisation suite à l'évaluation de l'expérimentation du bilan modulaire :

- 1- **Respect du processus** du bilan : finalité, phasage/contenu
- 2- **Formalisation des livrables** dans le respect des cadres
- 3- **Individualisation et fiabilité des méthodes et techniques** utilisées, lorsque le recours à des méthodes et techniques est nécessaire
- 4- Intervention de **personnels qualifiés**, et si nécessaire **d'équipes pluridisciplinaires** (regard pluriel, réponse à des besoins / situations spécifiques...)
- 5- **Modalités d'intervention individualisées** combinant plusieurs approches (individuel/collectif, présentiel/à distance...)
- 6- Posture et méthodologie favorisant **l'implication du bénéficiaire** en tant qu'acteur de la démarche
- 7- Ancrage de la projection professionnelle dans les **réalités du monde du travail**
- 8- Mise en place de conditions favorisant le **passage à l'action et le relais vers le CEP**

Afin de garantir, pour tous les bénéficiaires, une qualité du bilan de compétences, proche sinon égale, il apparaît nécessaire d'en préciser certains aspects (durée, contenus, coûts) et de tendre vers une harmonisation.

Fournir un cadre financier homogène et structurant permettant de tendre vers le juste coût (garantissant une personnalisation et une qualité du service ainsi que l'équilibre financier des prestataires)

Le modèle économique du bilan de compétences n'est pas dissociable d'une réflexion élargie sur ses modalités variées de financement. Néanmoins, il s'agit de faire évoluer le dispositif vers une plus grande personnalisation indépendamment des dispositifs de financement.

Des constats

- Une **hétérogénéité des modalités de prise en charge** du bilan de compétences mais également une diversité de modes de calcul de la durée du bilan. Le rapport sur l'expérimentation du bilan modulaire le précise.

*«l'expérimentation a mis en lumière une certaine hétérogénéité des pratiques des porteurs concernant **ce que recouvre la durée prise en compte au titre des bilans expérimentés** : a minima le temps passé avec le prestataire (rémunéré pour la prestation sur cette base), et/ou le temps personnel (ou par exemple le temps dédié à la mise en situation en milieu professionnel) consacré par le bénéficiaire entre les temps d'échanges ou de rencontre avec le conseiller de bilan, voire les temps passés par le prestataire en complément des face à face. »*

- Des **évolutions dans les pratiques de conseil et d'accompagnement** (travail d'exploration en autonomie des personnes grâce au développement du numérique sous toutes ses formes (sites, réseaux sociaux, plateformes...). Le mode de financement du bilan de compétences selon le seul critère d'heure de présence en face à face rend difficile de telles évolutions.

- Une nécessité de **personnalisation** qui ne renvoie pas uniquement aux contenus de la prestation mais aussi à son **organisation et à sa durée**. Le rapport d'évaluation de l'expérimentation précise le point suivant :

*« ...l'expérimentation a démontré que **la recherche d'individualisation des bilans de compétences réalisés dans le cadre d'un accompagnement au titre du CEP conduisait effectivement à une diminution significative de la durée des prestations** : 13 heures contre 23 heures en moyenne pour les bilans de compétences financés au titre du congé de bilan de compétences. Cette durée (a) par ailleurs (été) considérée globalement comme pertinente par les acteurs et les bénéficiaires. »*

Quel modèle économique ?

Le mode de calcul

En se fondant sur le CPF, on observe que la référence horaire demeure la norme. Cela étant, on peut imaginer une désynchronisation entre la durée réelle et une valorisation forfaitaire en heures de la prestation intégrant l'ensemble du programme du bilan de compétences.

Le rapport de préconisation suite à l'évaluation de l'expérimentation soumet un tableau sur les avantages et risques de chaque modalité.

| | Avantages | Freins / risques |
|------------------------------------|--|---|
| Prise en charge forfaitaire | <p>Ouverture facilitée de la pluralité des modes d'intervention et des temps « cachés » ;</p> <p>Aménagement possible des prestations mobilisées (à la marge), en cours de parcours ;</p> <p>Formatage facilité de BdC modélisés</p> | <p>Un ou Plusieurs forfaits ? selon quels critères ?</p> <p>Comment gérer les cas d'intervenants multiples ;</p> <p>Incompatibilité avec les conditions de prise en charge actuelles du CPF</p> |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| Prise en charge horaire | Compatibilité avec les conditions de prise en charge actuelle des actions de formation (OPCA) | Risque d'un effet induit sur la durée du BdC, rendue plus longue (au-regard des modèles économiques des prestataires) ; Quel financement des temps « cachés » pour autant mobilisés par les prestataires ? |
|--------------------------------|---|---|

L'hypothèse de différents forfaits

Les BdC seraient pris en charge sous la forme **d'un forfait en euros et en nombre d'heures**

- La durée forfaitaire du BdC pourrait être fixée, par défaut, à 16 heures,
- Cette durée pourrait être portée à 24 heures lors de la phase préliminaire si la situation de la personne l'exige,
- Ces forfaits en nombre d'heures incluent la phase préliminaire dont la valorisation forfaitaire serait de 4 heures,
- La valorisation en euros de l'heure « forfaitée » pourrait être déterminée, dans l'objectif d'établissement d'un « juste prix »,
 - en se référant aux coûts horaires moyens constatés au cours de l'année écoulée,
 - en prenant en compte les évolutions suggérées dans ce rapport (plus de partenariat, de personnalisation, de multi modal, etc. ...),
 - ce travail du GT technique devra être conduit en concertation avec les différents acteurs et financeurs concernés.

Ces pistes ne sont que des hypothèses et devront être approfondies, tant dans leur faisabilité que dans leurs contenus et leurs modalités de mise en œuvre par le groupe de travail technique constitué à cet effet.

Toutes ces questions sont cruciales car on observe dès à présent des modalités de prise en charge financière (OPCA, Pôle Emploi) ou des conditions d'accès hétérogènes qui posent la question de l'équité d'accès au bilan de compétences de tous les actifs.

5- Suites opérationnelles et perspectives

Suites opérationnelles proposées

Sous réserve d'une validation des propositions contenues dans le présent rapport des suites opérationnelles sont proposées. Il conviendra de proposer à la DGEFP de s'associer à cette nouvelle étape des travaux sur l'évolution du bilan de compétences. A ce stade sont envisagées :

1. **Constitution, sous l'égide du Copanef avec l'appui du FPSPP, de deux groupes de travail** composés de « techniciens » des Fongecif et Opacif qui seraient chargés :
 - a. De l'élaboration d'un cahier des charges national du BdC comprenant entre autre les procédures et modalités de référencement des prestataires de bilan de compétences.
 - b. De la réflexion sur l'évolution de son modèle économique.

Ces GT devraient conduire leurs réflexions en prévoyant d'associer (sous de formes à préciser et à minima par la consultation) les autres opérateurs du CEP (Apec, Pôle emploi, Cap Emploi, Missions locales), les Opca dans leur fonction de financeur du BdC par le CPF ainsi que des prestataires de BdC.

2. **Constitution sous l'égide du Copanef d'un comité de pilotage** (qui pourrait être le groupe de travail actuel), ayant pour principales fonctions d'impulser, de suivre et d'orienter des travaux d'approfondissement de ces deux groupes de travail techniques.

Ces GT techniques pourraient être constitués dès septembre 2017 avec l'objectif d'une remise de leurs conclusions fin février 2018 afin de permettre une campagne « d'inscription harmonisée » des Centres de bilan au titre de l'année 2019.

Choisir les véhicules normatifs pour les évolutions proposées

Par ailleurs le Copanef devra en parallèle faire le choix des véhicules normatifs les plus appropriés pour chacune des évolutions proposées. Cela pourrait se traduire concrètement au travers :

- De décisions validées par le CA du FPSPP s'appliquant à l'ensemble des Fongecif et potentiellement à l'ensemble des Opacif.
- De la voie conventionnelle (un ANI)
- Par la voie réglementaire et/ou législative

Si le choix est fait de proposer des évolutions législatives ou réglementaires, il pourrait être envisagé de faire évoluer les dispositions actuelles sur le BdC aujourd'hui dispersées afin de les regrouper dans un livre spécifique du code du travail comme c'est déjà le cas pour la VAE. Il pourrait de plus, à cette occasion, être proposé de changer le nom « bilan de compétences » dont nous avons souligné le caractère ambigu ainsi que les intitulés de ses différentes phases.