



Partenariat stratégique

ROMINKO

Bilan de compétences – un instrument innovant pour la documentation, l'évaluation et la reconnaissance des compétences informelles et non-formelles des Roms pour l'orientation professionnelle, la gestion de carrière et le développement de l'employabilité

PRODUCTION INTELLECTUELLE 1

Matériel de formation pour la formation pilote et la formation des multiplicateurs

Version linguistique: Français



Author

JugendStil e.V.

Reinsdorfer Straße 23, DE – 08527 Plauen

info@jugendstil-ev.de

Numéro de projet: 2015-1-DE02-KA204-002455

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Partnership:



Allemagne



Allemagne



Grèce



Grèce



Hongrie



Hongrie



Roumanie



France

www.rominko.eu

info@jugendstil-ev.de



BILAN DE COMPETENCES POUR LE DEVELOPPEMENT DE CARRIERE

BILAN DE COMPETENCES POUR LES ROMES

Qu'est-ce que le bilan de compétences ?

La Fédération Européenne des Centres de Bilan de Compétences et de l'Orientation Professionnelle (FECBOP) définit ainsi le bilan de compétences :

“ Le bilan de compétences est une démarche volontaire et active s'appuyant sur l'identification des compétences issues des expériences formelles, informelles et non formelles ainsi que des aptitudes et des motivations mise en relation avec l'environnement professionnel, économique et social. A partir d'un processus individualisé, le bilan de compétences aboutit à la définition d'un projet professionnel réaliste et d'un plan d'actions. Il ne peut cependant se limiter au développement d'un projet et doit aussi permettre le développement de la personne. En ce sens, il prend en compte les résolutions européennes définissant les principes et objectifs de l'orientation tout au long de la vie (2008/C 319/02) et de la reconnaissance et la validation des acquis (2012/C 398/01).”

Dans ce cadre, construit comme un acte éducatif, le bilan de compétences permet au bénéficiaire de :

- Construire des repères de compréhension et d'appropriation de son parcours professionnel
- établir, initier ou développer son portefeuille de compétences
- définir ses aptitudes professionnelles
- déterminer ses valeurs, intérêts et motivations
- définir un projet professionnel réaliste, ainsi que le plan d'actions du projet
- développer son autonomie quant à ses compétences à s'orienter

Ce processus est finalisé par l'élaboration d'un document de synthèse qui reprend les principaux éléments de la démarche et dont le bénéficiaire a la propriété exclusive.

De plus, le bilan de compétences concoure à une meilleure compréhension et mobilisation des droits et dispositifs favorisant l'évolution et la sécurisation des parcours professionnels avec, notamment, la formation tout au long de la vie et la validation des acquis.

La définition simplifiée à l'usage de l'office du travail, des affaires sociales et familiales de la République Slovaque est la suivante (cf. L'actuelle norme interne §43) :

„ Le bilan de compétences est une approche de guidance permettant aux demandeurs d'emploi d'analyser les connaissances qu'ils ont acquises, leurs compétences, leurs capacités personnelles et leurs motivations dans le but de se fixer des objectifs de carrière réalistes, ainsi qu'un plan d'action. Le bilan de compétences aide les demandeurs d'emploi à analyser leurs expériences professionnelles et extra-professionnelles, à évaluer de manière réaliste leurs perspectives de valorisation sur le marché du travail, à vérifier la possibilité de reconnaissance des fruits de leurs formations formelles et informelles ainsi qu'à établir un plan d'action pouvant comporter une réorientation professionnelle ou l'entrée dans une démarche de formation. “



1. Quelle est l'origine du bilan de compétences ?

Le principe et la méthodologie du bilan de compétences ont été développés en France, où il est encore à l'heure actuelle le plus largement utilisé. C'est dans ce pays qu'a été votée en 1991 la loi 91/1405 du 31 décembre 1991 qui arrête les objectifs, le déroulement et la méthodologie du bilan de compétences. Cette loi stipule que chaque travailleur a droit au bilan de compétences et précise les conditions auxquelles il peut y accéder dans le cadre du congé individuel de formation. Les raisons qui peuvent amener un travailleur ou une personne en recherche d'emploi à réaliser un bilan de compétences peuvent être variées : envie de croître professionnellement, de changer de domaine d'activité, de recevoir une formation, ou encore de s'adapter à l'évolution des processus au sein de son entreprise ou sur le marché du travail. Le bilan peut être financé par les entités publiques intervenant auprès des chercheurs d'emploi, ou par les entreprises (dans le cadre d'accords avec les partenaires sociaux) et en particulier par leurs directions des ressources humaines (surtout lorsque cela concerne la mobilité interne ou externe, l'identification des besoins en formation, etc.). Cependant, la participation de l'employé ou du chercheur d'emploi doit être volontaire : le refus de réaliser un bilan de compétences ne doit en aucun cas être considéré comme une faute ni entraîner de sanction.

A l'origine, ce service était fourni par le réseau, financé par l'Etat, des centres de conseils appelés CIBC (*Centre interinstitutionnel de bilan de compétences*), créés en 1986 et répartis dans toute la France. Actuellement, le réseau compte plus d'une centaine de centres (un par département français), qui ne fonctionnent plus comme des organismes de financement publique, mais comme des entreprises privées et qui sont soumis à la concurrence des entreprises spécialisées dans le domaine des ressources humaines.

Depuis sa création, le bilan de compétences est considéré comme l'instrument principal des mesures actives sur le marché du travail, visant à soutenir et à encourager les trajectoires professionnelles individuelles, l'entrée ou le retour sur le marché du travail, ainsi que le développement des carrières, et ce dans la logique de la formation tout au long de la vie. Cette méthodologie s'est propagée de la France à l'Europe entière et, en 2005, la FECBOP (Fédération Européenne des Centres de Bilan de Compétences et de l'Orientation Professionnelle) a été créée au niveau européen. Cette fédération a mis au point une „*charte qualité*“ établissant les règles communes régissant les questions méthodologiques et éthiques du bilan de compétences. La charte qualité est le document commun qui précise les droits et les obligations des personnes fournissant un service de bilan de compétences, et qui enrichit en même temps la discussion autour de la qualité des services de conseil en Europe.

Il existe en Slovaquie une demande manifeste pour les services de conseil dans le domaine de l'emploi, comme en témoignent les diverses initiatives, ainsi que les documents cadres publiés depuis la deuxième moitié des années 1990. De plus en plus de mesures soutenant la réalisation de politiques actives dans le domaine du marché du travail ainsi que l'individualisation des services proposés aux chômeurs sont appliquées. Dans ce contexte, le bilan de compétences peut être un instrument efficace de soutien à l'entrée ou au retour sur le marché de l'emploi, comme en témoigne son expansion au sein de nombreux contextes nationaux.



2. Quels sont les résultats du bilan de compétence ?

Il est possible d'identifier au moins trois types d'objectifs et de résultats que le conseiller en bilan de compétence doit s'efforcer d'atteindre :

- **Objectifs pratiques** : Ils comprennent les résultats concrets et pratiques (opérationnels) que le chercheur d'emploi et le conseiller ont à disposition („entre leurs mains“) à l'issue du processus de conseil, et qui représentent souvent la solution à court ou moyen terme à la situation actuelle. Il s'agit de : **déterminer les objectifs et carrière et de développer le plan d'action.**



Exemple : Le bénéficiaire du bilan de compétences est un jeune diplômé de la filière d'apprentissage „cuisinier – serveur“ qui manque d'intérêt pour travailler dans ce domaine. Le produit pratique du bilan de compétence sera dans ce cas un rapport final résumant et expliquant sa décision de travailler dans le domaine de l'industrie d'entreposage à l'étranger. Son plan d'action comportera une formation d'opérateur de chariot élévateur.

- **Objectifs psychologiques** : Il s'agit des facteurs émanant du bénéficiaire (attitudes, motivations, etc.) qui peuvent influencer le bilan. Par exemple : **acquérir une meilleure connaissance de soi, améliorer sa confiance en soi, accroître sa motivation**, etc. Ces objectifs ne sont atteignables qu'en créant des liens durables et stables entre le conseiller et le bénéficiaire, ainsi qu'en utilisant les méthodes et techniques appropriées permettant l'identification des points forts du bénéficiaire, encourageant ainsi sa confiance en lui et augmentant sa motivation.



Exemple : La bénéficiaire du bilan de compétences est une mère achevant un congé parental. Lors du premier entretien, elle exprime sa peur de retourner sur le marché du travail – elle ne parvient pas à nommer ses points forts, elle n'a aucune idée de ce qu'elle pourrait offrir sur le marché du travail. Dans cette situation, le travail du conseiller sera d'être attentif au manque d'estime de soi de sa bénéficiaire et de l'accompagner dans un processus de prise de conscience de ses points forts.



Exemple : Le bénéficiaire du bilan de compétences est un chômeur de longue durée qui ne vient aux rendez-vous que par peur d'une radiation des listes de demandeurs d'emploi. Le devoir du conseiller est de créer une atmosphère ouverte, au sein de laquelle il lui sera possible de rappeler le caractère volontaire et non obligatoire du bilan de compétences. Durant le processus de bilan de compétences, le conseiller mettra l'accent sur deux aspects :

- 1. Accompagner le demandeur d'emploi pour qu'il découvre son propre capital et l'aider à générer des possibilités de valorisation sur le marché du travail.*
- 2. Rappeler au demandeur d'emploi ses obligations envers l'organisme de prise en charge des chômeurs (úrad PSVR), lui fixer des tâches claires à accomplir et contrôler leur réalisation dans le cadre de „l'alliance du travail“.*

- **Objectifs pédagogiques** : Le but du bilan de compétences est de **soutenir le développement des compétences pour gérer sa propre carrière**. C'est pourquoi il doit être construit comme un processus d'apprentissage. Cet aspect du bilan de compétences est développé de manière plus approfondie dans le chapitre y référant (Le bilan de compétences comme processus d'apprentissage).





Exemple : Le bénéficiaire du bilan de compétences est un jeune demandeur d'emploi de moins de 30 ans qui connaît peu le marché du travail et qui nourrit des attentes irréelles au sujet de son futur emploi. Le conseiller, après le premier entretien, fixe les objectifs du bilan de compétences : apprendre au bénéficiaire à mieux comprendre les attentes et les exigences des employeurs, principalement en favorisant les contacts avec le marché du travail, le dialogue avec des personnes en poste, l'analyse des offres d'emploi, etc.

- **Objectifs institutionnels** : Il s'agit d'objectifs tels que **l'augmentation de la participation à la formation tout au long de la vie**, une articulation avec le système de validation des acquis de l'expérience, ce système est actuellement en développement en Slovaquie) et une meilleure documentation des trajectoires professionnelles des bénéficiaires (par exemple par le biais d'un portfolio électronique des compétences). Ces objectifs sont importants du point de vue institutionnel, leur impact sur le travail concret des conseillers est moins grand.

Le bilan de compétences comme processus d'apprentissage

Aujourd'hui, trouver l'emploi adéquat dépend plus **d'opportunités aléatoires et de rencontres** que de stratégies, de planifications et de décisions éclairées concernant ses objectifs professionnels et son plan d'action. C'est pourquoi le but du bilan de compétences n'est pas seulement de trouver la meilleure solution à la situation du bénéficiaire, mais aussi de le préparer à saisir les opportunités et à gérer sa carrière de manière efficace. Le conseiller doit comprendre le bilan de compétences comme un processus d'apprentissage au sein duquel chaque activité doit contribuer au développement d'une ou de plusieurs des compétences suivantes :

- *Confronter ses propres attentes aux exigences de la profession visée* – Le bénéficiaire comprend les termes de compétences, valeurs professionnelles, intérêts, afin d'être capable d'évaluer objectivement la pertinence d'un projet professionnel concret.
- *Rechercher des informations sur le marché du travail et les formations* – Plutôt que de donner des informations au demandeur d'emploi, il est plus efficace de lui apprendre à se renseigner lui-même sur les différents secteurs, les compétences exigées, les possibilités de se valoriser sur les marchés du travail visibles et cachés. Le rôle du conseiller est d'aider le client à analyser et interpréter ces informations.
- *Développer diverses possibilités d'emploi* – Le bénéficiaire se construit lui-même des projets réalistes de valorisation sur la base de ses compétences, de ses intérêts, et des opportunités présentes sur le marché du travail.
- *Identifier les priorités parmi plusieurs alternatives* – Lors de sa décision, le bénéficiaire prend en compte des critères qu'il a lui-même établis (par exemple la mobilité géographique, ses intérêts, ses qualités personnelles, les opportunités fournies par le marché du travail, etc.)



- *Nommer ses propres expériences et justifier ses choix et orientations professionnels* – Le bénéficiaire est capable de présenter la profession qu’il vise („objectif de carrière“) ainsi que les raisons de la pertinence de son choix. Il est capable de se „vendre“ sur le marché du travail.
- *Développer et adapter son „plan d’action“* – Le bénéficiaire est capable de planifier ses actions à l’avance, de contrôler l’accomplissement des objectifs qu’il s’est fixés et, en cas de besoin, de modifier son plan d’action.
- *Trouver le soutien nécessaire auprès de son entourage* – Les parents, la famille élargie, les amis, les connaissances – dans les moments difficiles, le bénéficiaire peut avoir besoin d’une personne qui le soutienne et l’aide à prendre un nouveau départ.
- *Utiliser et élargir un réseau de contacts à des fins professionnelles* – Trouver l’emploi adéquate dépend souvent du nombre de personnes bien placées que l’on connaît. C’est pourquoi il est avantageux d’entretenir et d’élargir son réseau professionnel (personnes physiques, entreprises, instituts de formation, etc.).



Lors du choix commun des activités, le conseiller ne doit pas se concentrer uniquement sur les besoins momentanés du bénéficiaire, ni sur la recherche d’une solution à court terme, mais il doit chercher à évaluer le niveau réel d’une compétence donnée en vue de la gestion de carrière et de l’atteinte des objectifs fixés. Au besoin, il cherchera également les moyens d’améliorer cette compétence.



3. Principes de base du bilan de compétences

Le déroulement du bilan de compétences est conforme au système de gestion de la qualité de la Fédération Européenne des Centres de Bilan de Compétences. Ses principes de base sont résumés ci-dessous :

Le bilan de compétences mène à un objectif de carrière réaliste

Le bilan de compétence est mené de manière à aboutir un objectif de carrière réaliste et concret, ancré dans le milieu socio-économique du bénéficiaire. L'objectif de carrière désignera un métier concret et sera toujours accompagné d'un plan d'action pour l'atteindre.



L'objectif de carrière est le métier concret que le bénéficiaire veut exercer à l'issue du bilan de compétence et grâce à la réalisation de son plan d'action. Un conseil du type „le bénéficiaire devrait s'orienter vers le travail avec les gens“, n'est pas un objectif de carrière, et ce pour trois raisons :

- 1. Le plan de carrière découle d'une décision éclairée du bénéficiaire, il n'est basé ni sur l'expertise, ni sur un conseil du consultant.*
- 2. L'objectif de carrière prend en compte le milieu socio-économique du bénéficiaire (par exemple l'état du marché du travail dans la zone de mobilité du bénéficiaire)*
- 3. L'objectif de carrière vise une profession concrète (par exemple : „aide-soignant au sein d'établissement de services sociaux“). Il ne désigne ni un secteur professionnel, ni un domaine, ni un type d'activité.*

Le bénéficiaire est un participant actif du bilan de compétences

Le bénéficiaire n'est pas l'objet passif de l'évaluation d'un expert, mais le consultant est au contraire un guide dans le processus de bilan. Les différences fondamentales entre une approche d'expert d'un „conseiller“ et un „accompagnateur“ sont rassemblées dans le tableau ci-dessous :

Conseiller	Accompagner
Action basée sur l'expertise : „donner des conseils“	Action basée sur la personne : „processus d'accompagnement“
Analyse de la situation : diagnostique de l'expert	Analyse de la situation : aider le bénéficiaire à atteindre lui-même une compréhension claire de sa situation et des possibles solutions.
Analyser	Poser des questions
Le consultant est un expert en solutions .	Le consultant est un expert pour poser des questions .
Meilleures solutions	Solutions personnelles
Le travail se fait selon ce que l'expert trouve important .	Le travail se fait selon ce qu'apporte la personne – sa perception de son environnement et de ses possibilités.
Résoudre la situation actuelle	Développer la capacité à trouver des solutions
Influence : amener le bénéficiaire à comprendre et accepter les solutions conseillées	Influence : Amener le bénéficiaire à considérer tous les facteurs importants , mais ne pas tenter de l'orienter vers telle ou telle voie.



L'expert a la connaissance	Le bénéficiaire a la connaissance , il est son propre expert. Le consultant lui présente un „miroir structurant“.
Mène à la désignation d'objectifs de carrière appropriés au bénéficiaire.	Mène à l'activité personnelle du bénéficiaire

Le consultant en bilan de compétences soit s'efforcer de mener le processus de manière à éviter le mécanisme que nous appellerons „triangle dramatique“. Il s'agit d'une relation malsaine basée sur la responsabilité disproportionnée du consultant et qui le mène remplir le rôle de „sauveur“, dont la tâche est de résoudre la situation à la place du bénéficiaire. Le bénéficiaire endosse alors le rôle de „victime“ qui attend passivement des solutions de la part du conseiller. La victime devient souvent „persécuteur“ et le consultant „victime“ des attentes irréalistes du bénéficiaire.

Le bénéficiaire ne rentre dans la démarche du bilan de compétences qu'après en avoir pleinement compris les objectifs, le déroulement et les résultats attendus. Le déroulement, l'approche d'ensemble, ainsi que toutes les méthodes employées doivent prendre en compte la capacité du bénéficiaire à en comprendre le sens et à en exploiter les résultats. Ils doivent également contribuer à développer les compétences de gestion de carrière du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit activement participer à la recherche d'informations qui lui permettront de décider librement de son orientation professionnelle. Le bénéficiaire doit toujours être conscient des objectifs et des principes de base qui régissent toutes les méthodes ou activités employées par le consultant dans le processus de bilan. Selon la situation et le niveau d'autonomie du bénéficiaire, le processus de bilan doit être mené de manière à assurer autant que faire se peut la participation active demandeur d'emploi.



Le consultant est chargé de veiller à ce qu'à tout moment du processus de bilan, le bénéficiaire soit capable d'expliquer lui-même :

1. **Ce qu'il fait**: le consultant **explique au demandeur d'emploi les concepts de base** tels que : *compétence, intérêt, valeur, qualité, type professionnel, etc.*
Exemple : „J'ai l'impression que vous êtes un peu désemparé devant la recherche d'emploi. Ai-je raison ? A quoi cela est-il dû selon vous ? Pourriez-vous me dire quel métier vous plaît le plus ? (...) qu'est-ce qui est important pour vous au travail ? (...° chacun d'entre nous répondrait de manière différente car chacun a des valeurs différentes. Les valeurs sont personnelles ...“
2. **Pourquoi** il le fait : le consultant **fait le lien entre les méthodes utilisées et les objectifs du processus de bilan qui ont été définis.**
Exemple : „Lors de notre dernier entretien, vous m'avez dit ne pas savoir dans quel domaine chercher du travail. Est-ce que cela vous intéresserait d'essayer une activité qui vous permettra de faire le tri parmi ce qui vous plaît le plus au travail ?“
3. **Comment** „cela marche“ : si la méthode utilisée est basée sur une théorie concrète du développement de carrière, le consultant **explique dans un langage simple les principes de base de cette approche.**
Exemple : „Il y a de nombreuses professions sur le marché du travail, de sorte qu'il est parfois difficile de s'y orienter. Nous ne savons pas laquelle nous conviendrait le mieux. En fait, il est possible de classer ces professions en six types ...“
4. **Que faire** des résultats du bilan : le consultant **aide le demandeur d'emploi à comprendre les résultats du bilan, à les exprimer avec ses propres mots, ainsi qu'à les rattacher à son expérience et à ses objectifs.**
Exemple: „Qu'est-ce que cet exercice vous a apporté de nouveau ? (...) D'après-vous, lequel de ces six types de professions vous est le plus proche ? Pourquoi ? Avez-vous eu une expérience - de travail ou extra-professionnelle - dans ce domaine ? (...) Pensez-vous pouvoir trouver 5 professions dans le répertoire des métiers qui correspondraient à vos intérêts d'ici à notre prochaine rencontre ?“



Le travail au sein du bilan de compétences est régi par le principe d' „**alliance de travail**“. De nombreuses recherches montrent la claire influence que l'alliance de travail a sur les résultats du processus de bilan. Il s'agit d'un type de relation spécifique entre le client et le consultant qui est défini par trois facteurs :

1. Une détermination claire et réaliste des objectifs du travail commun

Il s'agit de l'expression des *attentes du bénéficiaire* concernant le processus de bilan : (Le consultant demande : „*Qu'attendez-vous du bilan ? Quels sont vos objectifs ?*“, le bénéficiaire répond par exemple : „*J'aimerais trouver une formation requalifiante qui me convienne.* “ Ou bien : „*Mon objectif est de trouver du travail d'ici trois mois*“, etc.)

2. La détermination des tâches

Les tâches sont des activités dont le bénéficiaire et le consultant s'accordent à considérer l'accomplissement comme nécessaire à l'atteinte des objectifs. Il est important que ces tâches soient basées sur la prise de conscience de la part du bénéficiaire de sa situation et de ses obligations envers le Pôle Emploi. C'est pourquoi il faut éviter la formulation de recommandations directes ainsi que la fixation directe des tâches par le consultant. On utilisera plus volontiers la technique consistant à poser des questions au bénéficiaire

3. La création d'un lien émotionnel entre le bénéficiaire et le consultant

Ce lien est basé sur la confiance du bénéficiaire qui peut être renforcée par les comportements suivants de la part du consultant : chaleur, franchise, flexibilité, interprétations raisonnables, sincérité, etc. Au contraire une attitude rigide, une approche bureaucratique, une critique excessive peuvent être autant d'obstacles à la création d'un lien entre le bénéficiaire et le consultant¹.

Le bilan s'effectue en trois phases en suivant un déroulement concret

Le bilan de compétences doit être mené en trois phases méthodologiques : la **phase d'introduction**, qui mène à l'analyse commune des besoins et des attentes du bénéficiaire, ainsi qu'à l'adoption d'un accord qui comprendra les objectifs spécifiques du travail commun. Durant la **phase de récolte d'informations**, le bénéficiaire rassemble lui-même toutes les informations nécessaires en lien directe avec sa décision d'orientation professionnelle. La **phase de conclusion** conduit à un résumé commun des résultats et à l'écriture commune du rapport final. Le bilan doit comporter à minima quatre entretiens individuels, dont au moins un sera mené à chaque phase. Le bilan de compétences effectué par un conseiller interne de l'office PSVR **doit durer au moins 8 heures réparties sur 4 à 8 semaines**.

Multidisciplinarité – utilisation de différents outils et approches

Le bilan de compétences nécessite l'emploi de **différents outils, approches et sources d'information** prenant en compte tous les facteurs pertinents du choix de carrière (compétences acquises, motivations, dispositions personnelles, milieu socio-économique, informations sur les différentes professions, etc.). Si des tests psychologiques sont utilisés, les principes éthiques et professionnels applicables à l'emploi de tels outils devront être respectés. Les tests de psycho-diagnostic **ne doivent en aucun cas être le principal moyen de récolter des informations**.

¹ Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252-260.





Attention à la différence fondamentale entre le bilan de compétences et l'approche de „bilan – diagnostique“. Malgré les indéniables qualités du bilan-diagnostique, il s'agit là d'une approche trop unilatéralement fondée sur les méthodes de psycho-diagnostique. Bien que celles-ci constituent un indicateur fiable et valide de renseignement sur le bénéficiaire, leur utilisation comme unique outil lors de la phase de collecte d'informations peut entraîner plusieurs problèmes :

1. Une importance excessive accordée aux facteurs psychologiques dans le processus de bilan et d'orientation professionnelle au détriment d'autres facteurs (en particulier les connaissances et compétences acquises)
2. Se reposer sur des méthodes objectives d'expertise au détriment de l'auto-évaluation et des méthodes subjectives peut mener à la création d'une relation inégale au sein de laquelle le consultant est un „expert“ et le bénéficiaire est le destinataire du résultat des tests.

Le bilan de compétences produit des résultats clairs et spécifiques

Le résultat du bilan de compétences est le rapport final qui profite en premier lieu au bénéficiaire et qui résulte du travail commun. Y figurent toutes les informations pertinentes concernant les objectifs de carrière du bénéficiaire (circonstances du bilan, les compétences acquises qui lui sont liées, les motivations et les dispositions personnelles, le plan d'action). Les documents utilisés en appui du bilan de compétences (les résultats des différentes activités, etc.) comme le portefeuille de compétences sont destinés au bénéficiaire et restent sa propriété.



Lors de la phase finale, il n'y a pas de place pour les informations qui n'ont aucun lien avec les objectifs de carrière du client. Des chapitres tels que „Constations objectives“, „anamnèse sociale et familiale“ appartiennent plutôt au champ clinique qu'au conseil en orientation professionnelle. De plus amples informations sur le rapport final sont consignées au sein d'un chapitre dédié.

4. Besoins fondamentaux en organisation pour la prestation de Bilan de Compétences

La FECBOP a défini les besoins fondamentaux que doit combler le prestataire de bilan de compétences. Il s'agit non seulement de besoins matériels (bâtiment, meubles, instruments), mais également d'un système de critères permettant de lier les services offerts au contexte régional, ainsi que de prendre en compte l'activité des différentes institutions et des acteurs économiques des environs.

En ce qui concerne les besoins matériels du prestataire, il est essentiel que celui-ci dispose d'un espace permettant le bon déroulement des bilans de compétences et respectant la confidentialité des échanges avec les bénéficiaires. Dans l'idéal ces bureaux comporteront :

- Un espace agencé pour la conduite d'entretiens individuels ;
- Un espace dédié aux activités de groupe ;
- Un espace réservé à la consultation individuelle de ressources informatiques (comportant un ordinateur relié à internet) et mettant à disposition une documentation informatique sur les possibilités de formation et de positionnement sur le marché du travail.

Parmi les besoins fondamentaux pour la réalisation de bilans de compétences figurent :

- **L'interinstitutionnalité**, qui d'un point de vue stratégique réside dans la coopération, la promotion et l'acceptation des résultats du bilan de compétences par les instances publiques (pôle emploi), les organisations professionnelles, les acteurs de la formation tout au long de la vie, etc. Du point de vue opérationnel, il s'agit en cas de besoin d'apporter au bilan de compétences des ressources ou des fournisseurs externes.



- **La multidisciplinarité**, qui doit caractériser les compétences de l'équipe chargée de la prestation. Ce concept est également associé à la variété des profils professionnels des personnes assurant les bilans de compétences. Bien qu'il soit important que tous ceux qui proposent des bilans aient une base de compétences commune, il est souhaitable que se joignent à elles des professionnels possédant une formation et de l'expérience dans différents domaines (par exemple : économie et marché du travail, droit du travail, psychologie, consultance, pédagogie, etc.). De cette façon, le prestataire sera à même de proposer un service qui répondra aux attentes et aux besoins du bénéficiaire et de fournir une analyse complexe (et non uniquement psychologique) de sa situation, ainsi que du contexte socio-économique local ;
- **La territorialité**, entendue comme soutien au développement socio-économique local et fondée sur la compréhension des spécificités d'une région donnée ;
- **La Recherche et Développement**, entendue comme la capacité à proposer des approches et des instruments novateurs au processus de bilan, et ce, en tenant compte des attentes du commanditaire, du public visé, des possibilités de financement et des conditions spécifiques à la région.

5. Types d'instruments utilisés pour le bilan de compétences

Décrivons quelques-uns des instruments et de leurs résultats utilisés lors des bilans de compétences :

- **Les entretiens individuels.** Ils représentent l'instrument de base du bilan de compétences et concourent à l'individualisation du service proposé ainsi que l'occasion de forger une relation entre le bénéficiaire et le consultant. Selon les standards européens de qualité, chaque phase du bilan devrait comporter au moins un entretien individuel, et au moins quatre entretiens devraient être réalisés au cours d'un bilan de compétences.
- **Les activités de groupe.** Elles peuvent compléter et même remplacer les entretiens individuels. Elles permettent de s'appuyer la dynamique de groupe et offrent au bénéficiaire la possibilité de se rendre compte du regard des autres participants sur sa propre situation, ce qui s'avère extrêmement utile notamment pour le remplissage du portefeuille de compétences. Parmi les méthodes de groupe figurent les jeux de rôle, ainsi que d'autres activités.
- **Les méthodes d'évaluation subjective :** Il s'agit d'activités, de tableaux et de questionnaires non-standards. Ces instruments peuvent être utilisés dans le cadre d'entretiens individuels ou d'activités de groupe et permettent au bénéficiaire de structurer sa réflexion. A l'étranger, l'évaluation du bénéficiaire est souvent utilisée en situation professionnelle (par l'employeur), et ce, par le biais d'employeurs partenaires.
- **Les méthodes d'évaluation objectives :** Elles sont fiables, valides et standardisées. Elles sont utilisées en support du processus de bilan et, si le consultant le juge approprié, elles peuvent aider à obtenir des informations plus détaillées et plus structurées. En général, elles doivent être utilisées par des psychologues ou des professionnels formés à ces méthodes.

Les avantages et les désavantages de ces deux approches sont décrits dans le tableau ci-dessous; En général, ces deux approches devraient être utilisées de manière équilibrée lors d'un bilan de compétences.

Avantages de l'évaluation subjective

Avantages de l'évaluation objective



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Le bénéficiaire est actif durant le processus • Le bénéficiaire comprend ce qui se passe • Elle aide le bénéficiaire à mieux se comprendre lui-même • Elles font mieux le lien entre les résultats et des expériences concrètes • Le bénéficiaire comprend directement le sens des activités • Les résultats sont directement liés aux attentes du bénéficiaire | <ul style="list-style-type: none"> • Le bénéficiaire peut se comparer aux autres • Elles donnent des résultats objectifs • Elles demandent moins de temps que les méthodes subjectives • C'est un bon point de départ pour d'autres activités de conseil |
|--|--|

La mauvaise utilisation ou une confiance excessive dans les méthodes d'évaluation objectives présentent de nombreux risques :



1. **L'emprise analytique** : Il s'agit d'une relation asymétrique entre le consultant et le bénéficiaire, au sein de laquelle le bénéficiaire se voit comme **l'objet d'une analyse experte** et non comme le **sujet d'un processus**. Elle ressemble à une situation „chez le docteur“, où celui-ci explique au patient „ce qui ne va pas chez lui, ce qui est le mieux pour lui et ce qu'il devrait faire. “. Cette situation peut être causée par l'utilisation de méthodes d'expertise analytique non transparentes que le bénéficiaire ne comprend pas et qu'il faut lui expliquer. Lors du bilan de compétences, il faut à tout prix éviter de mettre le bénéficiaire dans un rôle passif et le mener au contraire à un rôle actif d'auto-analyse
2. **Le syndrome de la voyante**: „Révélez-moi qui je suis et ce que je dois faire“
3. L'utilisation des méthodes de tests renforce **la dépendance du bénéficiaire**. Cette dépendance est automatique car elle découle de l'obligation d'expliquer les tests au bénéficiaire. Et même si le consultant lui explique de toutes les manières possibles les limites du test, le bénéficiaire en considérera les résultats comme véridiques, comme „la voix du ciel. “
4. L'utilisation de tests donne au consultant **une fausse autorité**. C'est agréable lorsque les bénéficiaires confèrent au conseiller une certaine autorité. Et cela convient à bien des consultants. Cependant, la relation partenariale est le contraire de la relation du „gourou et son adepte“.
5. L'utilisation de tests comme un „**raccourcis**“ dans le processus de bilan. On utilise des graphiques et des tableaux à la place d'un processus de conseil. Ignorer la complexité et la dynamique des personnes mène au final le bénéficiaire à s'éloigner de lui-même, ce qui va à l'encontre de son indépendance. **La sagesse et les solutions se trouvent au cœur du bénéficiaire et non dans les tests !**

Le consultant doit toujours être conscient de ces limites lors du choix de l'utilisation ou non de ces méthodes dans le processus de bilan.

Le portefeuille de compétences

Le portefeuille de compétences est un des piliers de la méthode de bilan de compétences. Il est issu des méthodes nord-américaines „competency portfolio“. A l'origine, cette méthode était utilisée pour prouver et évaluer les compétences et connaissances acquises lors des processus de formation professionnelle. Le portefeuille de compétences était un fichier regroupant des documents (diplômes, certificats, réussites professionnelles, etc.) certifiant aux institutions éducatives et professionnelles les compétences de son détenteur. Son utilisation a été adaptée aux besoins et aux objectifs du bilan de compétences de telle manière à en faire un outil de gestion personnel de carrière pour le bénéficiaire. L'objectif principal du portefeuille de compétences est d'acquérir une meilleure connaissance de soi et de sa valeur afin de susciter la reconnaissance des autres.



Le portefeuille de compétences est une reconstitution des expériences personnelles et professionnelles. Il ne s'agit pas d'une simple retranscription mais bien d'une analyse permettant une meilleure appropriation de son parcours professionnel par le bénéficiaire. Le résultat direct de ce travail est une connaissance de soi plus complète et plus précise. Il entraîne souvent indirectement une bien meilleure estime de soi de la part du client. La création d'un portefeuille de compétences, ainsi que l'auto-analyse détaillée devraient être accompagnées d'une certaine décentration permettant de mieux comprendre la manière dont les autres nous perçoivent. Dans ce sens, le portefeuille de compétences est un outil intéressant de préparation à un entretien d'embauche ou pour travailler la stratégie de présentation du bénéficiaire comme un professionnel, dans le contexte d'un entretien d'embauche ou négociations liées à la progression de sa carrière.



Portefeuille de compétences ≠ document à télécharger et à remplir individuellement

Portefeuille de compétences = processus pédagogique interactif

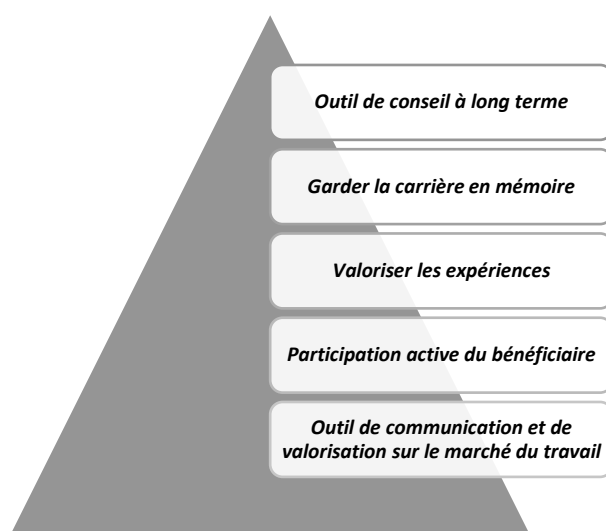
Le bilan de compétences doit être l'occasion pour chaque bénéficiaire **d'établir son propre portefeuille de compétences**. Mais attention, l'utilisation du portefeuille de compétences ne se restreint pas au bilan de compétences lui-même. Le consultant doit amener le bénéficiaire à comprendre l'importance de l'utilisation et de la mise à jour de son portefeuille de compétences pour que celui-ci l'utilise surtout **après** son bilan.



La réussite du bilan de compétences est fonction de l'utilisation que le bénéficiaire fera de son portefeuille de compétences après la fin de celui-ci.

C'est pourquoi le portefeuille doit prendre une forme matérielle permettant sa mise à jour, ainsi que l'ajout de nouveaux documents.

Les fonctions du portefeuille de compétences sont résumées dans le diagramme ci-dessous :



Physiquement, le portefeuille de compétences se présente sous la forme d'un dossier qui peut prendre différentes formes en fonction du prestataire du bilan. En général, on y trouve les rubriques suivantes :

La synthèse des expériences: L'objectif de cette rubrique est de développer une image précise et synthétique de la vie personnelle, sociale et professionnelle du bénéficiaire, de même que de



comprendre de quelle manière le bénéficiaire perçoit sa trajectoire personnelle, quelle en est sa représentation. Cette synthèse constitue la base d'une analyse plus détaillée et permet de placer les différents événements de la vie du bénéficiaire dans un contexte plus global. Du point de vue dynamique, il s'agit de dresser la liste des événements qui ont influencé la construction de l'identité personnelle et professionnelle du bénéficiaire. En travaillant à cette rubrique, il est possible de combiner des approches objectives et subjectives. *L'approche objective* : elle repose dans l'énumération systématique et chronologique (en indiquant les dates précises) des événements qui ont influencé le cours de la vie du bénéficiaire. Il est possible de différencier plusieurs catégories d'événements (études, expérience professionnelle, événement afférant à la vie personnelle, etc.) de diverses manières (en utilisant par exemple un code de couleurs). *L'approche subjective* : Il s'agit de travailler sur les représentations que le bénéficiaire se fait de ces différents événements. Il est possible d'utiliser une évaluation verbale des événements ou de les représenter sur un graphique appelé „courbe de vie“ – les événements y sont placés dans des positions dépendant de différents critères d'évaluation (par ex : l'engagement personnel, le sentiment d'autonomie, apport de cette période en termes de développement personnel, satisfaction, etc.). Ce travail permet une compréhension plus profonde des trajectoires de vie du bénéficiaire. Il ne s'agit pas d'une simple constatation de faits, ni de leur description statique. L'utilisation de telles méthodes doit amener le bénéficiaire à réfléchir sur lui-même, à sa trajectoire de vie, à expliciter des raisons et les arguments qui déterminent le jugement qu'il porte sur lui-même et sur ses trajectoires de vie.

Compétences acquises lors des études / formation : L'énumération sèche des diplômes obtenus et des cours suivis n'est pas suffisante du point de vue de l'analyse des compétences acquises par l'éducation car elle ne prend en compte ni le niveau réel d'assimilation des connaissances, ni la manière dont l'individu les utilise dans des situations concrètes. Les connaissances acquises par l'éducation ne sont ni définitives (certaines notions s'oublient avec le temps), ni statiques (l'utilisation concrète et régulière des connaissances acquises permet de les développer, de les enrichir et de les transformer). C'est le bénéficiaire qui évalue l'état concret de ses connaissances (en fonction de leur facilité d'utilisation et de leur applicabilité) au moyen d'une analyse détaillée et souvent laborieuse. Afin de structurer ce travail, il est possible de progresser en considérant l'un après l'autre tous les diplômes obtenus (ainsi que tout autre document certifiant de l'achèvement de tout type de formation), ou bien de procéder en évaluant chaque domaine de connaissance ou de compétence (langues étrangères, travail avec les ordinateurs, etc.). Au résultat de cette analyse, il convient de joindre les documents suivants : photocopies des diplômes, contenu et programme des études, certifications, résultats obtenus, etc.

Compétences acquises par l'expérience professionnelle : Dans cette rubrique, on analyse de façon détaillée la carrière du bénéficiaire. On progressera en considérant chaque poste occupé qui sera analysé du point de vue des activités effectuées et des compétences acquises et de ses composantes. L'accent devra être mis sur les réussites du bénéficiaire qui serviront de base à la préparation des entretiens d'embauche.

Compétences acquises lors d'activités extra-professionnelles : Dans un contexte de changement d'orientation professionnelle, les activités extra-professionnelles sont un facteur clef pour le développement de la future carrière du bénéficiaire. Lors de l'élaboration du portefeuille de compétences, les compétences acquises en dehors du cadre de l'activité professionnelle principale sont analysées de manière détaillée car elles élargissent souvent le répertoire de compétences du bénéficiaire et peuvent servir de passerelle vers une nouvelle orientation professionnelle. Lors de l'analyse, on progresse en considérant tous les rôles endossés par le bénéficiaire, ainsi que les



responsabilités officielles qui en découlent (adhésion à des associations ou à des clubs intéressants), ainsi que toutes les autres activités extra-professionnelles.

Rassemblement des justificatifs : Le portefeuille comprend également les photocopies des diplômes, des certificats, des contrats de travail, des évaluations, des résultats obtenus et des réalisations du bénéficiaire, ainsi que tout autre document matérialisant les compétences mises en valeur lors des différentes phases de constitution du portefeuille. Les critères de qualité et de validité de ces justificatifs sont leur authenticité (il doit être possible d'identifier précisément la source du document et d'en démontrer le lien avec l'individu), leur clarté, leur exactitude et leur crédibilité.



Le portefeuille de compétences doit toujours comprendre une pochette / un classeur / ... dans lequel le demandeur d'emploi peut ranger les preuves qui appuient son expérience professionnelle.

Comment travailler le portefeuille de compétences ?

Les bénéficiaires du bilan de compétences sont tous différents. C'est pourquoi on ne peut attendre d'eux le même niveau d'investissement, ni la même approche pour constituer leurs portefeuilles de compétences.

D'une manière générale, il est possible de distinguer quatre niveaux de travail pour constituer le portefeuille de compétences :

1. **Le tri des expériences et le rassemblement des justificatifs** – il s'agit d'un simple rappel des expériences et de la collecte des justificatifs y afférant. Ceci constitue le niveau minimum d'investissement à attendre de chaque bénéficiaire, même si son niveau de qualification et/ou sa motivation pour la conduite de sa carrière sont faibles.



En pratique, un tel travail de constitution d'un portefeuille de compétences ressemblerait à cela :

1. Le conseiller et le bénéficiaire dressent ensemble la liste de toutes les étapes et toutes les expériences de la carrière du participant (expériences professionnelles, extra-professionnelles, loisirs).
2. Le conseiller encourage le bénéficiaire à chercher au moins un justificatif pour chaque expérience : certificat de formation, diplôme, contrat de travail, fiche de paie, photo, évaluation de l'employeur, etc.)
3. Il est probable que pour la plupart des expériences, le bénéficiaire ne dispose d'aucun justificatif (il a travaillé sans contrat de travail, il a perdu le document, etc.). Dans de tels cas, il est possible de „générer“ **des justificatifs**.
4. Chaque justificatif est versé au portefeuille de compétences par ordre chronologique.

Ceci constitue le niveau minimum de travail de constitution du portefeuille de compétences et, pour les nombreux bénéficiaires ayant une faible capacité d'expression, il est suffisant. Cependant, même à ce niveau, le conseiller doit amener le bénéficiaire à décrire ses expériences avec ses propres mots (par exemple, avant de travailler avec les cartes représentant différentes professions, il encourage le bénéficiaire à décrire avec ses propres mots sa journée de travail).

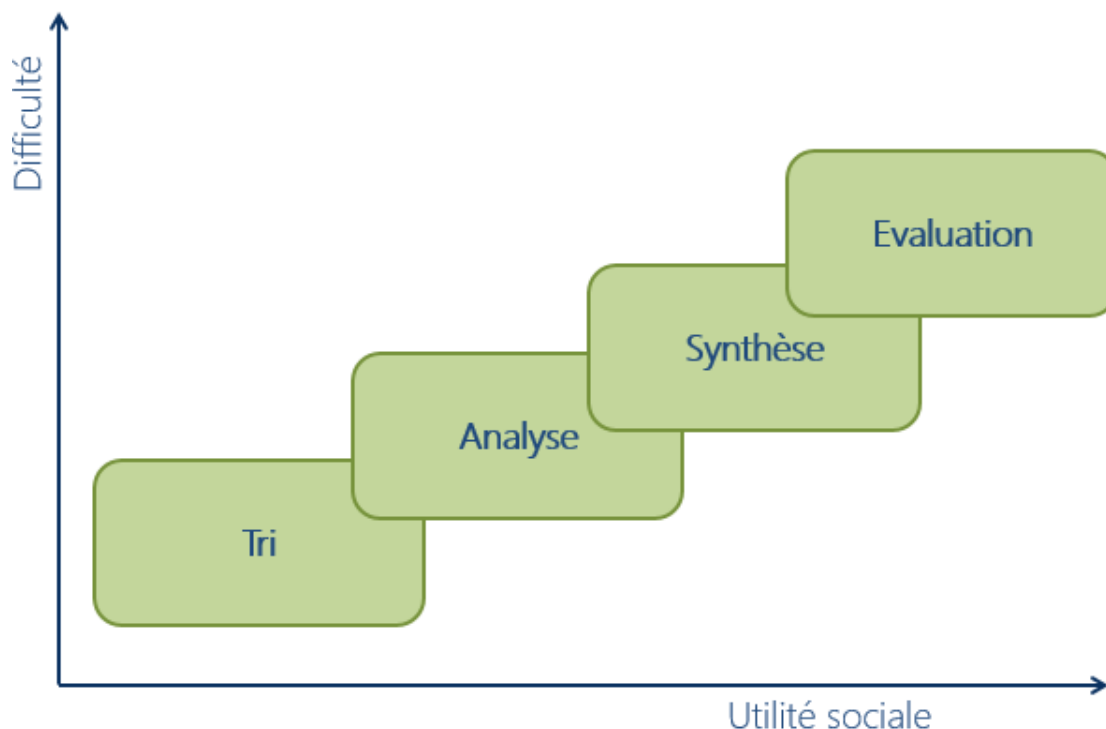
2. **La description des expériences** – elle convient aux bénéficiaires ayant une meilleure capacité à parler de leurs expériences et des compétences qu'ils ont acquises. Il s'agit de décrire les connaissances, les compétences et les aptitudes personnelles acquises et/ou démontrées lors de chaque expérience. Des documents ont été conçus pour appuyer ce travail sur le portefeuille de compétences. Il est possible de les imprimer et de les utiliser pour servir de support à la description de toute expérience pertinente (professionnelle ou extra-professionnelle).



3. **Synthèse des compétences acquises**– il s'agit de lister les compétences clef du bénéficiaire. Une page spéciale : „Mes principales compétences“ y est consacrée au sein du portefeuille de compétences. Elle utilise la classification des compétences Europass :
 - Compétences en communication
 - Compétences organisationnelles / managériales
 - Compétences liées à l'emploi
 - Compétences informatiques
 - Autres compétences

4. **Evaluation des expériences et des compétences acquises** – l'objectif du travail sur le portefeuille de compétences et de faire comprendre au bénéficiaire l'importance de documenter les expériences qui constituent sa carrière et qu'il acquière le réflexe de demander à son employeur un justificatif pour chacune d'entre elles (certificat de travail, évaluation des compétences acquises, etc.) Bien que la collecte de ces justificatifs ait une grande valeur sur le marché du travail, une telle démarche n'est pas courante dans notre pays.

La relation entre la difficulté des différents niveaux de travail de constitution du portefeuille de compétences et leur utilité sociale est présentée dans le graphique ci-dessous. On constate que l'utilité sociale du travail effectué augmente avec sa difficulté.



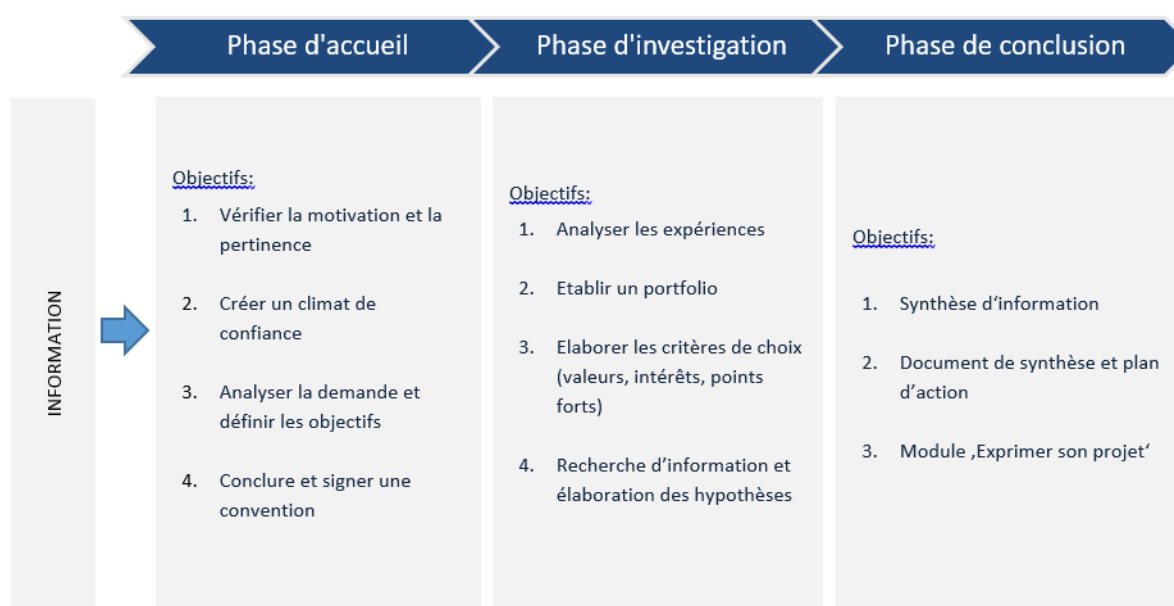
Partie méthodologique : Le déroulement et les outils du bilan de compétences

Le processus de bilan de compétences se déroule en trois phases ayant chacune des objectifs spécifiques, mais étant chacune fortement liée à la précédente :

- Phase d'accueil (prise de contact, analyse des besoins et des attentes du bénéficiaire);
- Phase d'investigation (analyse et reconstitution des expériences, élaboration des critères de choix) ;
- Phase de conclusion (travail sur les objectifs professionnels, écriture et rendu du rapport final).

Il est possible d'y adjoindre une autre phase – si l'organisation du prestataire de service le permet et que cela sert l'intérêt du bénéficiaire – qui est l'accompagnement personnalisé du bénéficiaire vers son intégration ou sa réintégration au marché du travail (emploi au sein d'une entreprise, stage, etc.), ou bien un monitoring à distance de 6-8 mois des résultats du bilan et de la réalisation des objectifs.

Le déroulement schématisé du bilan de compétences est représenté au sein du graphique suivant :



Le bilan de compétences n'est pas une suite de méthodes standardisées à appliquer de manière précise à chaque bénéficiaire. Le conseiller adapte le déroulement, la durée, ainsi que les outils utilisés en fonction des besoins de chaque bénéficiaire, en respectant bien entendu les principes de base décrits dans cette méthodologie.



6. La réunion d'information avant de débiter un bilan de compétences

A qui proposer un bilan de compétences ?

Le bilan de compétences est un service sélectif qu'il n'est pas possible d'appliquer à tous type de bénéficiaires. Il est possible de l'utiliser de manière efficace avec les bénéficiaires suivants :

- Les bénéficiaires **se posant des questions sur leur orientation professionnelle**. Il peut s'agir de bénéficiaires qui pour des raisons diverses *cherchent à changer de métier*, de personnes qui après une période d'inactivité professionnelle cherchent à *réintégrer le marché du travail* (après un congé parental par exemple), de personnes qui pour des raisons médicales ne peuvent poursuivre dans la profession qu'elles exerçaient jusqu'alors. Les personnes en situation de handicap et les personnes ayant des *problèmes de santé* forment une catégorie spéciale de bénéficiaires pour lesquels le bilan de compétence doit permettre de faciliter l'entrée ou le retour sur le marché du travail.
- Un autre type de bénéficiaires ayant souvent recours au bilan de compétences sont les personnes **âgées de plus de 45-50 ans** qui, pour des raisons diverses, ont perdu leur emploi et dont la réintégration sur le marché du travail est souvent compliquée à cause de leur âge relativement avancé. Dans tous les cas, il s'agit de personnes en pleine transition rencontrant des difficultés pour se vendre sur le marché du travail. Dans la plupart des cas, cette situation les amène à envisager un changement d'orientation professionnelle. L'objectif du bilan dans de tels cas est d'identifier les compétences du bénéficiaire pour les transférer à d'autres sphères professionnelles afin d'envisager de nouvelles possibilités d'orientation professionnelle et d'établir de nouveaux objectifs de carrière.
- **Les jeunes gens**, qui sont sortis du système de formation sans aller au bout de leur cursus ou ayant suivi une filière ne leur permettant pas de se vendre sur le marché du travail. Suite à quelques expériences en intérim ou à l'étranger, ils ressentent le besoin de donner une direction à leur vie professionnelle et de trouver un emploi qui leur offre des perspectives de carrière. Le bilan est pour eux l'occasion d'un nouveau départ professionnel. La mobilité de cette population est souvent plus importante que celle des demandeurs d'emploi plus âgés. A la fin du bilan, ils n'excluent souvent pas de déménager dans une région leur offrant de meilleures chances d'intégrer le secteur désiré.
- **Les jeunes diplômés** avant leur entrée sur le marché du travail, n'ayant pas encore défini d'objectifs professionnels précis. Il s'agit de jeunes diplômés de filières offrant peu de perspectives professionnelles ou de jeunes personnes ayant abandonné en cours de cursus. Le bilan de compétences doit leur faciliter la transition du monde des études à la vie professionnelle. Dans ce cas, l'accent est mis sur la prise de conscience des compétences acquises lors de la formation initiale et leur projection dans telle ou telle situation professionnelle. Le rôle du conseiller est d'offrir un soutien psychologique au bénéficiaire et de l'aider à définir ses objectifs professionnels.
- **Les employés** (demandeurs d'emploi), qui souhaitent réaliser un bilan de compétences. Il s'agit de bénéficiaires qui ont un emploi, mais qui n'en sont pas satisfaits qui n'y trouvent pas de perspective de développement professionnel. Dans ce cas, il est important de discerner si le problème vient de la profession exercée ou plutôt de facteurs personnels et organisationnels liés au poste afin de trouver ensemble les solutions adéquates. Un autre type de candidat au bilan sont les employés qui cherchent à faire progresser leur carrière sans avoir à quitter leur actuel employeur.



Hors de ces catégories, le conseiller peut également proposer le bilan e compétences aux bénéficiaires ayant une faible confiance en eux, une faible motivation pour la conduite de leur carrière, aux bénéficiaires ayant besoin d'être remotivés dans leur recherche d'emploi, etc.



Déroulement de la réunion d'information

Objectifs

- **Identifier les bénéficiaires** pour lesquels le bilan de compétences peut être bénéfique
- Amener le bénéficiaire à :
 - o **comprendre** les objectifs, les résultats et le déroulement du bilan de compétences (objectifs professionnels, plan d'action, identification des compétences acquises, amélioration de la confiance en soi, la durée du bilan, ses différentes phases, le contenu du rapport final)
 - o comprendre, que le bilan de compétences **nécessite sa participation active**
 - o **décider**, s'il veut s'inscrire dans une démarche de bilan ou non

Organisation

Forme : en groupe / individuelle

Durée et nombre de réunions :

- en groupe - min **1 heure**
- individuelle – **en fonction des besoins** (cette phase peut évoluer naturellement vers le premier entretien du bilan de compétences)

Conclusion et résultats

Documents :

- **Prospectus d'information sur le bilan de compétences (annexe 1)**

Activités :

- Le conseiller explique aux participants intéressés par un bilan de compétences le contenu du premier entretien : „*Nous allons parler de la carrière que vous avez menée jusqu'ici. Amenez s'il-vous-plait votre CV. D'ici là, réfléchissez aux expériences qui ont été les plus positives à vos yeux et pourquoi... Essayez de réfléchir à ce qui vous intéresse / vous a intéressé quand vous étiez enfant / à vos points forts / à ce à quoi devrait ressembler votre emploi idéal / ... Et nous parlerons de tout cela ensemble la prochaine fois.*“
-

Conseils pour le bon déroulement de la réunion

- De même que l'ensemble du bilan de compétences, cette phase doit être préparée comme un processus pédagogique – elle doit amener les participants à acquérir de nouvelles connaissances ainsi qu'une motivation accrue. Elle a donc ses objectifs, une procédure pour les atteindre, ainsi qu'un moyen d'en évaluer les résultats.
- Informez-vous à l'avance sur les raisons pour lesquelles les bénéficiaires se rendent à la réunion d'information : ont-ils été envoyés par quelqu'un ? Connaissent-ils déjà le bilan de compétences ? Ont-ils des attentes concrètes ?
- Expliquez le déroulement du bilan de compétences en vous basant sur des exemples concrets de bénéficiaires concrets – illustrez chaque phase par une histoire concrète.



7. Phase d'accueil – entretien d'analyse de la demande

Objectifs

- **Créer une atmosphère de confiance et d'ouverture.** Dès le début, il s'agit d'informer le bénéficiaire que le conseiller est tenu au secret professionnel, que les informations qui seront obtenues par le biais de méthodes utilisées lors du bilan ne seront mises qu'à la disposition du bénéficiaire à l'exclusion de toute autre personne, et que tout ce qui sera dit lors des entretiens individuels sera également couvert par le secret professionnel. Le rapport final sera la propriété exclusive du bénéficiaire qui sera seul juge des personnes à qui il souhaite le montrer. Au cas où le commanditaire / le financeur du bilan demanderait un document final, celui-ci sera élaboré en collaboration avec le bénéficiaire afin qu'aucune information non souhaitée par lui n'y figure.
- **S'assurer de la motivation du bénéficiaire.** Il est très important que le bilan de compétences soit motivé par un engagement personnel du bénéficiaire et qu'il ne soit pas vécu comme une obligation imposée par un employeur, le Pôle Emploi ou des circonstances externes. La réussite du bilan de compétences dépend directement de la motivation du bénéficiaire, de son engagement personnel, ainsi que de sa compréhension et de son acceptation des principes du dit bilan.
- **Analyser les demandes et les attentes du bénéficiaire, formuler un accord.** Le bénéficiaire n'a pas toujours d'attentes, ni de demandes spécifiques clairement formulées envers le bilan de compétences. C'est pourquoi le conseiller doit laisser le bénéficiaire verbaliser ses attentes et ses demandes. C'est sur cette base que s'orientera toute la procédure de bilan. Lors de cet entretien, se dresse un premier tableau structuré de la situation du bénéficiaire et de ses expériences professionnelles. C'est sur la base de cette analyse qu'est formulé un contrat de partenariat entre le bénéficiaire et le consultant, spécifiant les objectifs et le déroulement de la procédure, ainsi que les droits et les devoirs des deux parties.

Organisation

Forme : individuelle

Durée et nombre d'entretiens : un entretien, **60 minutes**

Conclusion et résultats

Documents :

- **Compte rendu de l'entretien d'introduction (annexe 2)**
- **Contrat de réalisation du bilan de compétences signé (annexe 3)**
- **Harmonogramme du déroulement du bilan de compétences**

Activités :

- En cas de besoin, le conseiller peut confier au bénéficiaire un travail à effectuer chez lui pour initier la phase de récolte d'informations (par exemple ses activités concernant le portefeuille de compétences, la définition de ses motivations et de ses points forts, etc.)



8. Phase de récolte d'informations

Objectifs

- **Analyser** les expériences professionnelles du bénéficiaire, identifier les compétences acquises (connaissances, aptitudes, qualités personnelles).
- **Etablir le portefeuille de compétences**
- Aider le bénéficiaire à récolter le maximum d'informations pour appuyer sa décision de carrière, en particulier dans les domaines suivants :
 - **Valeurs professionnelles**
 - **Intérêts professionnels** et autres motivations
 - **Caractéristiques personnelles** (caractère, points forts, potentiel de développement, etc.)
 - **Informations sur le marché du travail et sur les différentes professions**

Organisation

Forme: le déroulement combine des entretiens individuels et de groupe.

Durée et nombre d'entretiens :

- Nous conseillons au minimum **3 entretiens individuels d'une heure**, à adapter en fonction des besoins du bénéficiaire.
- Selon les possibilités, il convient d'avoir recours à des activités de groupe durant cette phase (par exemple pour établir le portefeuille de compétences).

Activités possibles

1. **Etablir le portefeuille de compétences** – sous forme individuelle (1 heure) ou en groupe (3 heures)
2. **Travailler les critères de choix de métier** – sous forme individuelle : travail à la maison et au moins un entretien individuel de synthèse (1 heure)
3. **Chercher des informations sur le marché du travail et les différentes professions**– sous forme individuelle : travail à la maison et au moins un entretien individuel (1 heure)

Le déroulement de chaque entretien / activité de groupe est décrit au sein des pages suivantes.



9.1. Etablissement du portefeuille de compétences

Objectifs

- Permettre au bénéficiaire de **comprendre l'importance de documenter les connaissances et les aptitudes qu'il a acquises.**
- Analyser chaque étape de la carrière du bénéficiaire et l'aider à **identifier et évaluer les compétences qu'il a acquises.**
- Etablir le portefeuille de compétences en rassemblant des preuves que le bénéficiaire pourra actualiser même après la fin du bilan de compétences.
- Aider le bénéficiaire à trouver parmi ses expériences **les compétences transférables à d'autres métiers.**

Organisation

Forme : individuelle / en groupe



Le moment de la création du portefeuille de compétences est une des meilleures occasions pour tirer profit de la dynamique de groupe. Si cela est possible, n'hésitez pas à prévoir des activités de groupe durant cette phase.

Durée et nombre d'entretiens :

- en groupe - min **2 heures**
- individuel – **1 heure** (et du travail à la maison)

Conclusion et résultats

Documents :

- **Le portefeuille de compétences imprimé** sous forme d'un dossier flexible – un classeur avec des pochettes plastiques vides pour y placer les preuves des futures expériences (actualisation) – **annexe 4**

Activités :

- Si le bénéficiaire est suffisamment motivé, le conseiller peut, s'il le juge utile, lui donner comme „devoir à la maison“ de compléter son portefeuille. Il l'invite pour ce faire à utiliser une cartothèque de métiers.
- Trouver à la maison les documents et les preuves correspondant à chaque expérience, en faire une photocopie et les ranger dans le portefeuille.



9.2. Travail sur les critères de choix

Objectifs

- Aider le bénéficiaire à mieux comprendre ses critères de choix de carrière :
 - **Les valeurs professionnelles**
 - **Les intérêts professionnels** et autres motivations
 - **Les attentes personnelles** (points forts, potentiel d'évolution, etc.)
- Résumer le résultat de chaque activité au sein d'un document clair, contenant *les critères de base de choix des objectifs de carrière*.

Organisation

Forme : individuelles / (certaines parties peuvent être menées en groupe)

Durée et nombre d'entretiens : en fonction du type de bénéficiaire, nous conseillons des activités à réaliser à la maison ainsi que 1 à 2 entretiens individuels

Rencontres en groupe : 3 heures

Déroulement possible (module en groupe ou travail à la maison)

NB : Nous présentons un exemple d'activité de groupe. En cas d'entretien individuel, nous conseillons de donner suffisamment à l'avance chaque activité / questionnaire / test comme travail à la maison, en les lui expliquant de manière adéquate. La conduite de l'entretien individuel ainsi que l'interprétation des résultats seront abordés dans la partie „conseil pour le bon déroulement de l'entretien“.

Introduction : Le conseiller peut ouvrir la problématique de l'orientation professionnelle par la question : „D'après-vous, quels critères doit remplir le métier idéal ?“

- *Il devrait correspondre à mes valeurs (ce qui est important pour moi au travail – chacun a une réponse différente à cette question. Il ne s'agit pas seulement d'argent, mais aussi du sens à donner à son travail, de la possibilité d'être en contact avec les autres, les possibilités d'évolution, etc.)*
- *Je devrais y avoir la possibilité d'utiliser mes talents – mes points forts.*
- *Il devrait s'exercer dans un environnement qui me convient (par exemple : si je suis doué pour le travail manuel, le travail de bureau ne me conviendra pas, etc.)*

Le conseiller poursuit la discussion en expliquant les objectifs de la réunion : „Aujourd'hui, nous allons travailler ensemble pour que chacun sache dire quel métier correspondrait le mieux à ses motivations et à ses points forts. “

Le conseiller introduit chaque partie du module en expliquant les concepts employés (valeurs professionnelles, types professionnels, caractéristiques personnelles) selon le lexique à sa disposition – il donne des exemples pour chaque méthode. Chaque activité doit être suivie d'une discussion et d'un partage des résultats avec les autres participants. N'hésitez pas non plus à utiliser vos propres approches ou techniques. L'important est d'atteindre les objectifs de la réunion.

1. Analyse des valeurs professionnelles :
 - C6 Mes valeurs professionnelles – Knowdell**
 - C6 Mes valeurs professionnelles– cartes (alternative)**
2. Analyse des intérêts et de l'environnement professionnel :
 - RIASEC ou autre**



3. Analyse de la personnalité

Conclusion: **Bouquet de carrière (annexe 8)**

Le conseiller aide chaque participant à remplir ses documents de travail. Il est possible de donner des activités à faire à la maison et de s'y référer lors du prochain entretien individuel.

Conclusion et résultats

Documents :

- **Les activités, questionnaires et tests (documents remplis)**
- **Bouquet de carrière (annexe 8)**

Activités :

- Réaliser le bouquet de carrière sur la base des tests.
- Montrer le bouquet de carrière à cinq personnes au moins et leur demander quel métier correspondrait à une personne possédant ce profil.
- Réfléchir à laquelle de ses expériences (professionnelle, de formation et de temps libre) correspondait le mieux aux critères composant ce profil.
- Chercher dans l'ISTP au moins 5-10 métiers qui correspondraient à ces critères.
- Rencontrer au moins une personne travaillant dans un domaine pouvant correspondre à ces critères et s'entretenir avec lui (il est possible de s'appuyer sur le document A4 : travail avec les personnes du terrain)



9.3. Recherche d'informations sur les professions et sur le marché du travail

Objectifs

- **Apprendre** au bénéficiaire à **rechercher des informations** sur les professions et sur le marché du travail
- Trouver plusieurs alternatives d'objectifs de carrière

Objectifs

Forme : individuelle

- **Vérifier la faisabilité** des objectifs de carrière

Durée et nombre d'entretiens :

Préparer un plan d'action dans la plupart des cas, ce type d'activité peut être mené à la maison du bénéficiaire, il est possible de proposer un travail en commun lors d'un entretien individuel aux bénéficiaires les moins autonomes

Documents :

Forme : individuelle

Documents :

Durée et nombre d'entretiens :

- **Liste des métiers possibles**

- **Aider à la recherche d'informations sur les métiers (annexe 9)** moins **1 entretien individuel d'1 heure**
- Possibilité d'activités en groupe

9. Phase de conclusion

Rapport de synthèse du bilan de compétences

La spécificité du bilan de compétences est que le rapport final est **rédigé en collaboration avec le bénéficiaire** durant la phase conclusive du bilan. Le conseiller n'est jamais en position de remettre au bénéficiaire une expertise externe prenant la forme d'un rapport final, ni d'occuper aucune forme de position dominante. L'ensemble du contenu du rapport final doit être le résultat d'une collaboration entre le conseiller et le bénéficiaire. L'objectif est que ce rapport soit en premier lieu le résultat du travail du bénéficiaire, afin qu'il s'en approprie plus facilement les informations, les conclusions et les suites.



L'auteur et le destinataire premier du rapport final est le bénéficiaire. Le conseiller se contente de formuler et structurer les résultats du travail commun. Au besoin, il y apporte des corrections si le bénéficiaire ne se fait pas une image suffisamment objective de lui-même ou du marché du travail. Il procède cependant en posant des questions visant à confronter le bénéficiaire à la réalité, afin que celui-ci arrive seul à une décision éclairée.

En aucun cas, le bénéficiaire ne doit être en désaccord avec les résultats du bilan de compétences.

Le rapport final est le résultat tangible de l'ensemble du processus de bilan de compétences. **Il n'est pas un simple résumé de toutes les informations récoltées.** Le rapport final **explique les objectifs de carrière du bénéficiaire.** Les parties de bilan diagnostique qui se retrouvent parfois dans le rapport final (par exemple „*anamnèse familiale et sociale*“, „*constatations objectives*“, „*profil psychologique du bénéficiaire*“ ...) n'ont rien à y faire, tant qu'elles n'ont pas de lien direct avec les objectifs de carrière du bénéficiaire.





Le sujet du rapport final n'est pas le bénéficiaire mais ses objectifs de carrière. Aucune information sans rapport avec ces objectifs ne doit figurer dans le rapport final.

Le conseiller doit être attentif aux réactions du bénéficiaire envers le contenu et la formulation du rapport final car elles sont un bon indicateur de l'effet que l'ensemble du bilan de compétences a eu sur lui. La confirmation que le résultat souhaité a été atteint vient de la capacité du bénéficiaire à expliquer ses objectifs de carrière et ses compétences, à donner des informations utiles sur lui-même, à argumenter sur le contenu de ses objectifs de carrière, ainsi que de sa satisfaction. Le travail commun sur le rapport final est donc l'occasion pour le bénéficiaire d'exprimer de manière structurée les informations clés résultant du bilan. Pour le conseiller, c'est l'occasion de vérifier si l'objectif visé a été atteint.



La meilleure manière de vérifier l'atteinte des objectifs du bilan de compétences est de poser les questions suivantes :

- Quel est votre objectif de carrière ?
- Pourquoi avez-vous choisi cet objectif ?
- Pourquoi est-ce vous en particulier qui devriez réaliser cet objectif de carrière ? Lesquelles de vos compétences (connaissances, aptitudes, traits de caractère) pouvez-vous utiliser pour y arriver ? Auxquels de vos valeurs / intérêts correspond-il ?
- Que devez-vous faire pour atteindre cet objectif ? Que ferez-vous demain ? Cette semaine ? Ce mois-ci ?
- Comment savoir que vous y avez réussi ?



Les standards de qualité de la Fédération Européenne des Centres de Bilan de Compétences et de l'Orientation Professionnelle exigent que le rapport final contienne :

- **Circonstances** du bilan
 - Contexte du bénéficiaire
 - Expression des attentes
 - Besoins et objectifs
- Description des **étapes de base** du processus et des approches / instruments utilisés
- **Connaissances, aptitudes, dispositions personnelles, potentiel et motivations** qu'il est possible d'utiliser ou qui doivent être développés en vue de l'atteinte des objectifs de carrière du bénéficiaire
- Informations sur les objectifs de carrière et **plan d'action détaillé**



Lors de la préparation commune du rapport final, le conseiller peut s'appuyer sur les principes décrits dans le tableau suivant :

Type d'information	Raison pour laquelle l'information figure dans le rapport	Erreurs les plus fréquentes
Circonstances et objectifs du bilan	Situer le bilan dans un contexte de vie. Montrer que les objectifs ont été fixés en fonction des besoins individuels du bénéficiaire.	Ignorer totalement cette partie ou procéder à une description générale ou stéréotypée.
Principales phases et méthodes utilisées	Exposition claire de la durée et du déroulement du bilan. Possibilité de déterminer l'origine des informations publiées.	Déroulement type du bilan de compétences. Description générale des méthodes et du déroulement.
Motivations	Montrer sur quelle base les objectifs de carrière ont été fixés.	Emploi de termes spécifiques à la psychologie.
Objectifs de carrière	Ils fixent une direction claire au plan d'action.	Désigner des domaines professionnels flous ou des types d'activité. Donner trop d'alternatives.
Compétences	Montrer quelles compétences (connaissances, aptitudes, dispositions personnelles) facilitent l'atteinte de l'objectif. Identification des besoins en formation.	Se concentrer sur les caractéristiques psychologiques. Citer les compétences sur la base d'un profil de métier sans les relier à une expérience concrète.
Marché du travail, environnement, activités	S'assurer de la faisabilité des objectifs de carrière. L'accent est mis sur l'activité du bénéficiaire.	Travail du conseiller et non du bénéficiaire. Informations générales.
Plan d'action	Activités contrôlables permettant de poursuivre le travail avec le bénéficiaire.	Activités trop vagues. Document de synthèse standardisé.
Commentaires	Facultatif : montrer que le rapport final est le résultat du travail du bénéficiaire.	Recommandations cliniques. Paternalisme.



Le rapport final, le portefeuille de compétences et tous les documents remplis au cours de chaque activité sont la propriété du bénéficiaire.

Des exemples de rapports finaux figurent dans les annexes suivantes :

13 Modèle de rapport final

14 Exemple de bonnes pratiques pour le rapport final

15 Exemple de mauvais rapport final



Quand écrire le rapport de synthèse et selon quelles sources ?

Il est possible de commencer à travailler sur le rapport final dès que le bénéficiaire a identifié 2 objectifs de carrière (à la fin de la phase de récolte d'informations). Il est bon d'écrire le rapport de manière conjointe lors de la phase de conclusion. Le rapport est finalisé lors du dernier entretien. En cas de besoin, le conseiller peut préparer certaines parties à l'avance – dans ce cas, il doit demander au bénéficiaire l'autorisation de garder temporairement en sa possession une partie des résultats du bilan de compétence récoltés jusqu'ici (portefeuille de compétences, résultats des diverses activités et des méthodes d'évaluation, recherche sur le marché du travail, plan d'action, etc.).

La grande majorité des informations proviennent directement des résultats des travaux du bénéficiaire :

Type d'information	Source
Circonstances et objectifs du bilan (2)	Accord / contrat de réalisation du bilan de compétences conclu à la fin de l'entretien d'introduction.
Principales phases et méthodes utilisées (2)	Le planning et le contenu des entretiens.
Motivations (3)	Résultats des différentes activités de bilan de compétences (portefeuille de compétences, résultat des différentes activités et des méthodes d'évaluation, recherches sur le marché du travail). Notes du conseiller décrivant la manière dont le bénéficiaire a reformulé les résultats avec ses propres mots.
Objectifs de carrière (4)	Objectif de carrière principal et alternative, fixés par le bénéficiaire. Ils doivent être désignés de façon définitive avant l'entretien de conclusion.
Compétences (4A, 4B)	4A: Compétences identifiées, transférables aux objectifs de carrière – portefeuille de compétences. 4B: Compétences nécessaires (manquantes) – utiliser des profils de métier reconnus (il s'agit de comparer ce que le bénéficiaire sait faire à ce qu'il doit apprendre
Marché du travail, environnement, activités (5, 6)	Travail du bénéficiaire dans le cadre de la vérification de la faisabilité des objectifs professionnels (travail à la maison en accord avec le conseiller durant la phase de conclusion).
Plan d'action (7)	Travail du bénéficiaire durant la phase de conclusion ou, le cas échéant, durant l'entretien de conclusion.
Commentaires (8)	Facultatif – dans le cas où le bénéficiaire souhaite s'exprimer sur le contenu du rapport final ou sur le déroulement du bilan de compétences.



10. Durée du bilan de compétences et exemples de déroulement

La durée du programme peut varier en fonction du type de bénéficiaire et des objectifs qu'il se fixe. Cependant, compte tenu de l'expérience européenne, nous estimons que le bilan de compétences doit remplir les critères suivants :



- **Durée : 8/10 – 30 heures**
 - **Période : 6 – 8 semaines**
 - **Nombre minimal d'entretiens individuels : 4 (au moins 1 au cours de chaque phase)**
-

Le bilan de compétences n'a pas de déroulement standard – il doit toujours être ajusté aux besoins concrets du bénéficiaire. C'est pourquoi cette méthodologie ne propose aucune indication précise de durée pour le bilan de compétences, ni de déroulement précis pour chaque entretien. La durée du bilan de compétences dépendra directement de plusieurs facteurs liés au bénéficiaire :

- Niveau d'intérêt pour la conduite de sa carrière
- Autonomie et qualifications du bénéficiaire
- Clarté de ses attentes en ce qui concerne l'orientation professionnelle
- Motivation du bénéficiaire



Bénéficiaire:.....

Date:.....

1. Expériences (professionnelles ou autres):

Education/connaissances:

Expériences professionnelles et extra-professionnelles /compétences acquises:

Evaluation d'expérience:

Points forts / faibles:

(Influences familiales):

Autres remarques:

Entretien initial de bilan de compétences

2. Situation actuelle

Métiers ciblés:

Activités de recherche d'emploi:

Obstacles possibles(famille, santé, jardin, ...):

Santé:

Mobilité:

3. Projet professionnel:

Motivations:

Idées sur son orientation:

Possibilité d'entrer en formation:

Possibilité de changer d'orientation:

Attente du Bilan de compétences:

Exemples de questions:

1 Expériences:

- Quelles raisons vous ont amené à quitter votre emploi précédent? Quelle était la raison de vos transitions de l'emploi?
- Quelle période de votre vie professionnelle vous considérez la plus positive / négative? Pour quelles raisons?
- Quelles sont vos compétences?
- Quelles sont vos points forts? Quelles sont vos faiblesses?
- Avez-vous une expérience de travail en dehors d'un contrat de travail, comme à temps partiel, stages, loisirs / activités bénévoles?
- Pourriez-vous trouver quelques moments de votre expérience de travail où vous vous sentiez bien/fier dans le travail que vous avez fait?
- Si vous devriez écrire un roman sur votre vie, quel en serait le nom?
- Dans quels emplois ne vos parents travaillent?
- Quelles sont les attentes ont / avaient votre famille par rapport à votre carrière?
- Comment ces facteurs influent sur votre profession, les attitudes de travail, l'orientation professionnelle?

2 Situation actuelle

- Comment voyez-vous votre situation actuelle? Pensez à votre situation de vie actuelle. Comment le décririez-vous?
- Décrivez les mesures que vous avez pris en vue d'améliorer votre situation.
- Voyez-vous quelque chose de positif au sujet de votre situation actuelle?
- Quels sont vos loisirs?
- Quels sont vos autres obligations?

3 Projet professionnel et attentes

- Qu'est-ce que cela signifie pour vous d'être «utile»? Pourquoi voulez-vous travailler?
- Savez-vous dans quels domaines il ya une demande de main-d'oeuvre?
- Voulez-vous changer de carrière? Si oui, dans quel domaine?
- Quel est votre plan de carrière? Où vous voyez-vous en termes d'emploi dans un, deux ou cinq ans?
- Quel serait votre emploi idéal?
- Sur quelles connaissances et compétences aimeriez-vous construire votre propre carrière?
- Quels emplois profession ou souhaitez-vous essayer? Il peut aussi être quelque chose que vous pensez que vous ne disposez pas d'une expertise ou une expérience suffisante dans.
- Que feriez-vous si vous saviez avec certitude que vous ne pouvez pas échouer?
- Avez-vous des questions au sujet du bilan?
- Quelle est votre motivation pour le bilan?
- Quelles sont vos attentes par rapport à ce bilan?

Convention de Bilan de compétences

Entre:

(représenté par le conseiller)

et

.....

Article 1: Objectives

Les objectifs du bilan ont été définis ensemble durant le premier entretien comme suit:

Article 2: Conditions

Le client s'engage à participer activement dans le bilan. Il s'engage à donner les informations nécessaires pour un bon déroulement de son bilan et de participer activement dans toutes ses étapes.

Le fournisseur s'engage à utiliser des outils valides et fiables ainsi qu'un conseiller qualifié afin d'aider le bénéficiaire à élaborer un projet professionnel et un plan d'action réaliste.

Article 3: The processus et méthodes

Le bilan sera réalisé en respectant les critères de qualité de la FECBOP. Le centre procurera au bénéficiaire un planning personnalisé avec le contenu des différentes phases et les méthodes utilisées.

Article 4: Résultats

À la fin du bilan, un document de synthèse sera élaboré ensemble avec le bénéficiaire et lui sera remis. Il contiendra les informations en lien avec son projet professionnel et son plan d'action. Le bénéficiaire et le premier destinataire de son document de synthèse. Une copie sera archivée dans le centre. Autres personnes ne pourront pas avoir accès à ce document sans son accord préalable explicite.

Autres documents produits pendant le bilan (portfolio, résultats des tests) restent la propriété du bénéficiaire.

Article 5: Archivage

Le document de synthèse sera archivé et détruit en accord avec la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles.

Lieu, date

Lieu, date

Conseiller

Bénéficiaire

PORTFOLIO DE COMPETENCES

Nom:

Introduction

Le portfolio des compétences vous aide à identifier les compétences issues de vos formations, de vos expériences professionnelles et de vos activités extra-professionnelles. La démarche vous permet de mieux exprimer vos compétences et les mettre en valeur.

- Learning activities (school, trainings, courses),
- Professional experiences (working contract, missions)
- Extra-professional activities (leisure, family and social life).

La formalisation de votre passeport compétences vous permettra d'identifier des éléments concrets pour :

- réfléchir à vos projets de formation et d'emploi,
- préparer un entretien d'embauche ou un entretien annuel,
- rédiger votre Curriculum Vitae,
- mieux argumenter un projet de mobilité ou d'évolution professionnelle,
- préparer une démarche de Validation d'Acquis de l'Expérience (V.A.E.),

La **compétence** est une combinaison de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui se manifestent dans l'exercice d'une activité.

Savoirs : théories, langages, modes d'emploi, procédures, ce qui est mis en mémoire

Savoir-faire : renvoie à une action, une capacité à ...

Savoir-être : la façon dont on procède, dont on agit vis-à-vis des personnes, des situations ou des objets.

Prenons un exemple :

Vous êtes un automobiliste,

- vos **savoirs** : votre connaissance du code de la route,
- vos **savoir-faire** : débrayer, passer les vitesses,
- vos **savoir-être** : votre attitude et votre comportement lorsque vous êtes au volant : attentif, prudent...

Il est temps de démarrer ! Votre conseiller vous expliquera toutes les activités !

Courbe de vie

Evaluation (positive ou négative)



Formations

Nom de l'établissement	Date	Contenu de la formation	Preuve (+numéro)



Nom et numéro: (*Employeur*:.....) Date:

Qu'est-ce que j'ai appris? (savoir, savoir-faire)	Savoir faire	Preuves

Outils:

Succès:



Nom et numéro: (*Employeur*:.....) Date:

Qu'est-ce que j'ai appris? (savoir, savoir-faire)	Savoir faire	Preuves

Outils:

Succès:



Nom et numéro: (*Employeur*:.....) Date:

Qu'est-ce que j'ai appris? (savoir, savoir-faire)	Savoir faire	Preuves

Outils:

Succès:



Synthèses: Mes compétences clés

Communication	Organisation	Compétences professionnelles	Informatique	Autres



Annexe 1: Liste des verbes

ACCUEILLIR	CLASSIFIER	DETAILLER	EXPORTER
ACHETER	COLLABORER	DETECTER	EXTRAIRE
ACTIVER	COLLECTER	DETERMINER	FABRIQUER
ADAPTER	COMMANDER	DETOURNER	FAIRE PARTICIPER
ADMETTRE	COMMUNIQUER	DIALOGUER	FAIRE UN PLAN
ADOPTER	COMPLETER	DIMINUER	FONDRE
ADRESSER	COMPOSER	DISPOSER	FORMER
AIDER	COMPRENDRE	DISTRIBUER	FOURNIR
AJOUTER	COMPTEUR	DOCUMENTER	GARANTIR
AMELIORER	CONCEVOIR	DONNER	GERER
AMENAGER	CONDUIRE	DOUBLER	GROUPER
ANALYSER	CONFECTIONNER	DRESSER	IDENTIFIER
ANTICIPER	CONFIER	DRESSER UNE CARTE	IMAGINER
APPRENDRE	CONNAITRE	ECHANGER	IMPOSER
APPROUVER	CONSEILLER	ECRIRE	IMPROVISER
ARRANGER	CONSERVER	ELIMINER	INCITER
ASSEMBLER	CONSOLIDER	EMPECHER	INFLUENCER
ASSISTER	CONSTRUIRE	ENREGISTRER	INFORMER
ASSURER (APRES VENTE)	CONSULTER	ENSEIGNER	INNOVER
ATTEINDRE	CONTROLER	ENTRAINER	INSPECTER
AUGMENTER	CONVAINCRE	ENTREPRENDRE	INSTALLER
AVANCER	CONVERTIR	ENTRETENIR	INTEGRER
BALANCER	COORDONNER	ESTIMER	INTERESSER
BATIR	COPIER	ETABLIR	INTRODUIRE
BRICOLER	CREER	ETALER	INVENTER
CALCULER	DECIDER	ETENDRE	INVENTORIER
CALIBRER	DECORER	ETUDIER	JOUER
CATALOGUER	DECOUVRIR	EVALUER	LANCER
CHERCHER	DEFENDRE	EXAMINER	LIRE
CHOISIR	DEFINIR	EXPLIQUER	LOUER
CLASSER	DESSINER	EXPLORER	MACHINER



Annexe 1: Liste des verbes

MAINTENIR	PENSER	RECUPERER	SENTIR
MANIER	PERSEVERER	REDIGER	SEPARER
MANIPULER	PERSUADER	REDRESSER	SERVIR
MANŒUVRER	PESER	REDUIRE	SIMPLIFIER
MARCHANDER	PILOTER	REGLER	SOIGNER
METTRE DE L'ORDRE	PLANIFIER	REJETER	SOUMETTRE
METTRE EN APPLICATION	PORTER	RELEVER	SOUSCRIRE
METTRE EN CONFIANCE	PREDIRE	RENCONTRER	STIMULER
METTRE EN FORME	PRECISER	RENDRE	STOCKER
METTRE EN PLACE	PREPARER	RENFORCER	SUPERVISER
METTRE EN ROUTE	PRESENTER	RENSEIGNER	SURVEILLER
MODELER	PROCEDER	REORGANISER	SYNTHETISER
MONTER	PREVOIR	REPARER	TAILLER
MONTRER	PRODUIRE	REPARTIR	TENDRE
MOTIVER	PROGRAMMER	REPONDRE	TERMINER
NAVIGUER	PROJETER	REPRESENTER	TESTER
NOMMER	PROPOSER	REPORTER	TRAITER
OBSERVER	PROTEGER	RESISTER	TRADUIRE
OBTENIR	PROUVER	RESOUDRE	TRANSCRIRE
ŒUVRER	QUESTIONNER	RESTITUER	TRANSPORTER
OFFRIR	RACONTER	RESUMER	TRANSFORMER
OPERER	RAISONNER	RETABLIR	TRAVAILLER
ORDONNER	RANGER	REUNIR	TRIER
ORGANISER	RASSEMBLER	REVISER	TROUVER
ORIENTER	REALISER	REVOIR	UNIR
OUVRIR	RECEVOIR	SANCTIONNER	USINER
PARLER	RECHERCHER	SATISFAIRE	UTILISER
PARTAGER	RECOMMANDER	SCULPTER	VENDRE
PARTICIPER	RECONSTRUIRE	SECURISER	VERIFIER
PENETRER	RECTIFIER	SELECTIONNER	



Annexe 2: Liste des savoir-faire

ACTIF	IMAGINATIF
ADROIT	INNOVATEUR
ART DE LA NEGOCIATION	LOGIQUE
ATTENTIF	LUDIQUE
AUTONOME	METHODIQUE
CALME	MINUTIEUX
CHALEUREUX	OBSERVATEUR
CHARISME	ORDONNE
COMMUNIQUEUR	ORGANISE
CONSCIENCIEUX	PATIENT
CONVAINCANT	PEDAGOGUE
CONVIVIAL	PERSEVERANT
CREATEUR	PERSUASIF
CURIEUX	PONCTUEL
DIPLOMATE	PRECIS
DISPONIBLE	RAPIDE
DYNAMIQUE	REACTIF
ELOQUENT	REFLECHI
ENTHOUSIASTE	RESPONSABLE
ESPRIT D'ANALYSE	RIGoureux
ESPRIT DE DECISION	SENS DU CONTACT
ESPRIT DE SYNTHESE	SERIEUX
ESPRIT D'EQUIPE	SOCIABLE
ESPRIT D'INITIATIVE	TRAVAILLEUR
FIABLE	VIGoureux
HABILE	VOLONTAIRE



De quoi je peux être fier?

Nom: Histoire n.

1. Mon objectif: qu'est-ce que je voulais réaliser	2. Obstacles, difficultés, complications	3. Qu'est ce que j'ai fait ? (une description détaillée)	4. Quels étaient les résultats? Puis-je les quantifier?	5. Quelles sont les ressources que j'ai utilisées (compétences, talents...)?

Trouver des moments précis de votre vie quand vous vous êtes sentis fier de vous.

Mes connaissances

Trouvez autant de sujets sur lesquelles vous connaissez quelque-chose. Vous pouvez utiliser les catégories suivantes:

Appris à l'école	Appris 'sur le tas'	Formations, courses en ligne...	Temps libre
Exemple: <i>Anglais, comptabilité</i>	Exemple: <i>utilisation du Word</i>	Exemple: <i>négociation</i>	Exemple: <i>jardinage...</i>

Maintenant triez vos connaissances selon votre expertise et votre intérêt:

HAUT	INTERET	BAS

HAUT
EXPERTISE

--	--

Bilan de competences pour les Roms

Analyse des projets professionnels

Eléments clés de mon projet		Projet 1	Projet 2	Projet 3	Projet 4	Projet 5
<i>Evaluez sur l'échelle de 1 à 10 la correspondance de chaque projet par rapport à ces critères</i>						
Valeurs						
Intérêts						
Personnalité						
Compétences						
Autres						
Total "Préférences" :						
Ordre "Préférences" (A) :						
<i>Evaluez sur l'échelle de 1 à 10 la correspondance de chaque projet par rapport à ces critères</i>						
FAISABILITE	Marché de l'emploi					
	Pertinence de mon profil					
	Possibilité de faire une formation					
	Contacts professionnels					
	Autre					
Total "Faisabilité" :						
Ordre "Faisabilité" (B) :						
Moyen (A+B)/2:						

Bilan de compet

1. Il est en accord avec mes valeurs:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



2. Il me permet d'utiliser ces savoir-être:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



3. Il me permet d'utiliser les compétences transversales suivantes:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



5. Avec ces conditions (salaire, déplacements, horaires...):

-
-
-
-
-



4. Dans mon environnement préféré:

- 1.
- 2.
- 3.

MES PROJETS PROFESSIONNELS

1. BONNE FORMULATION *Qu'est-ce que je veux faire ? Quand?*

2. MA DECISION *Est-ce que j'ai pris ma décision librement et sans contraintes?*

3. BONNE VISUALISATION *Quelles compétences sont requises pour ce métier? Est-ce que je connais l'environnement de ce métier? Connais-je des personnes qui travaillent dans ce domaine?*

Compétences utilisables:

Mes motivations pour ce projet:

-
-
-

-
-
-

4. SENS *Pourquoi je veux faire ceci?*

5. ENVIRONNEMENT *Quels sont les freins, les obstacles, les facteurs à prendre en compte?*

6. PLAN D'ACTION *Quelles sont les actions/étapes à réaliser? Qu'est-ce que je peux faire maintenant / la semaine prochaine / dans trois mois ?*

DOCUMENT DE SYNTHÈSE

1. Identification

Bénéficiaire:

Nom: ... Contacte (tel./mail):

Adresse:

Conseiller:

Nom: ... Contacte (tel./mail):

Date:

Signatures:

2. Déroulement du bilan de compétences

Le bilan de compétences a été réalisé du ... au ... (... heures). Les méthodes suivantes ont été utilisées:

Les besoins suivants ont été exprimés par le bénéficiaire

3. Motivations

4. Projets professionnels

A: Compétences acquises

	Projet principal	Projet alternatif
Métier		
Compétences acquises		
Savoir-faire exploitable		

B: Compétences à acquérir:

	Projet principal	Projet alternatif
Nom		

Compétences à développer		
Savoir-faire à développer		
Freins possibles		

4. Analyse du marché du travail

	Occupation / job 1	Occupation / job 2
Employeurs potentiels:		
Nombre d'offres d'emploi:		
Avantages clés du bénéficiaire:		

Ressources:

5. Activités pendant le bilan de compétences

Activités (réalisées ou en cours)	Date	Objectif	Description des résultats obtenus

Plan d'action

Date	Activité	Objectif	Critères de succès

Commentaires :

MES PROJETS PROFESSIONNELS – RECHERCHE D'INFORMATION

PROJET	Points forts (contenu du travail, marche du travail, ce que je peux offrir...)	Points faibles (opportunités sur le marché du travail, distance, besoin de formation...)