

## RÉFÉRENTIEL QUALITÉ BILAN DE COMPÉTENCES

Items / Critères	Indicateurs possibles*
<p><b>1- POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL :</b> « <i>une démarche d'accompagnement et d'aide à la décision</i> »</p> <p>Le centre de bilan a un rôle d'accompagnement et de conseil. Les moyens mobilisés et la démarche proposée contribuent à rendre le bénéficiaire acteur de son bilan dans le respect de sa personne. Il est conseillé et non jugé. Le dispositif vise à clarifier et à faciliter le nécessaire engagement personnel dans la démarche.</p>	<p><b>1- QUELLES SONT LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT RETENUES ?</b></p> <p><i>Exemples :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document clarifiant le cadre de travail et les engagements réciproques<sup>1</sup></li> <li>- Existence d'un référent (quand il y a plusieurs intervenants)</li> <li>- Explicitation des objectifs et des méthodes utilisées à chaque phase (supports utilisés...)</li> <li>- Modalités d'orientation vers des personnes ressources,</li> <li>- Méthodes d'individualisation utilisées,</li> <li>- Supports de préparation des enquêtes,</li> <li>- ...</li> </ul> <p><b>2- LE DOCUMENT DE SYNTHESE</b></p> <p>Est-il conforme à ce positionnement ? Formulations utilisées (pas de jugements, pas d'éléments de vie privée, énoncé d'éléments objectifs...).</p>

\* Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement

Items / Critères	Indicateurs possibles*
<p><b>2- PROFESSIONNALISME DE LA STRUCTURE ET DES INTERVENANTS</b></p> <p>Les moyens humains mobilisés par la structure sont adaptés aux objectifs du bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expérience sur ce champ (réalisation d'un nombre significatif de bilans*),</li> <li>- existence d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels aux compétences actualisées,</li> <li>- fiabilité des méthodologies...</li> </ul> <p>* Au minimum 15 bilans de compétences réalisés financés par le Fongecif Île-de-France chaque année.</p>	<p><b>Comment la structure garantit-elle son professionnalisme et celui des intervenants sur les points suivants ?</b></p> <p><b>1- LA COMPOSITION DE L'EQUIPE</b> Types de professionnels : expérience, parcours, spécificités... (pluridisciplinarité garantissant un regard pluriel) et les critères de recrutement.</p> <p><b>2- LA MAITRISE DES METHODOLOGIES ET DES OUTILS</b> Expertise spécifique pour des outils (psychologue pour l'interprétation des tests, habilitations...).</p> <p><b>3- TOUS LES ELEMENTS</b> Pour garantir le professionnalisme des intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Parcours de professionnalisation</b> interne (tutorat, formation externe, coaching...)</li> <li>- <b>Modalités de travail collectif</b> garantissant l'homogénéité du service : construction, appropriation et utilisation de méthodologies communes, réunions régulières d'équipe.</li> <li>- Moyens mobilisés pour permettre au consultant <b>de prendre du recul</b> sur sa pratique (analyse de pratique, supervision, régulation ...)</li> <li>- <b>Mise en place d'un suivi</b> régulier permettant de veiller à la conformité des documents de synthèse</li> <li>- Moyens mobilisés pour favoriser <b>l'ancrage dans la réalité économique</b>.</li> </ul> <p><b>4- L'ENGAGEMENT DANS UNE AUTRE DEMARCHE QUALITE (LABEL OPQF / OPQCM, NORME AFNOR, NORME ISO....)</b></p>

<sup>1</sup> Précisé dans un document FONGECIF

\* Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement

Items / Critères	Indicateurs possibles*
<p><b>3- OBJECTIF DE CLARIFICATION DES ATOUTS, DES PRIORITES ET DES AXES DE PROGRES</b></p> <p>A la fin du bilan, le bénéficiaire doit être en mesure de repérer ses points d'appui, ses priorités et ses axes de progrès lui permettant d'élaborer un projet professionnel.</p>	<p><b>1- LE DOCUMENT DE SYNTHESE</b> <b>Précise t-il ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des points d'appui précis étayés</li> <li>- Des hypothèses d'évolution argumentées</li> </ul> <p><b>2- Quels sont les MOYENS SPECIFIQUES mobilisés par le centre pour favoriser L'APPROPRIATION du travail réalisé par le bénéficiaire et lui permettre d'argumenter son (ou ses) projets ?</b></p> <p>Par exemple : outils de synthèse spécifiques au bénéficiaire (synthèses intermédiaires formalisées par écrit), entretiens spécifiques d'argumentation de projet...).</p>
<p><b>4- ANCRAGE ECONOMIQUE ET VERIFICATION DE LA FAISABILITE</b></p> <p>Le bilan doit permettre à la personne de vérifier par une exploration documentaire appropriée et par des informations de terrain fiables la faisabilité des hypothèses professionnelles envisagées.</p>	<p>Quels sont les moyens mobilisés par le centre pour favoriser la confrontation avec l'environnement en ce qui concerne :</p> <p><b>1- LA DEMARCHE PROPOSEE, PAR EXEMPLE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Temps et place consacrés dans le bilan à cette recherche</li> <li>- Modalités de vérification sur le terrain : contacts, réseau, supports...</li> </ul> <p><b>2- LES MOYENS ET OUTILS TECHNIQUES PROPOSES :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualisation et richesse de l'offre documentaire mise à disposition</li> <li>- Mise à disposition de supports de questionnement</li> <li>- Mise à disposition d'un accès Internet sur des sites ressources (regroupement de sites par thème dans les favoris : VAE, formation, métiers, création d'entreprise,...)</li> </ul>

\* Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement

Items / Critères	Indicateurs possibles *
<p><b>5- UN PLAN D'ACTION ETAYE ET L'IDENTIFICATION DE SOLUTIONS ALTERNATIVES</b></p> <p>Le bilan doit permettre au bénéficiaire de s'engager dans l'action de manière organisée et de faire face à des aléas éventuels par un travail sur des hypothèses alternatives.</p>	<p><b>LE DOCUMENT DE SYNTHESE</b></p> <p><b>Mentionne t-il ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le plan d'action répondant aux questions : Quoi ? Comment ? Où ? Dans quels délais ?</li> <li>- La ou les hypothèses alternatives</li> </ul>
<p><b>6- LE DOCUMENT DE SYNTHESE : CONFORMITE ET OPERATIONNALITE</b></p> <p>Le document de synthèse remis à l'issue du bilan au seul bénéficiaire est conforme aux indications réglementaires. Il doit être rédigé de manière claire et compréhensible.</p> <p>Il doit mettre en perspective les résultats du bilan afin de faciliter l'élaboration d'une stratégie.</p>	<p><b>1- LE DOCUMENT DE SYNTHESE EST-IL CONFORME ET OPERATIONNEL AU REGARD :</b></p> <p><b>Des indicateurs de conformité :</b> chapitres prévus par la loi, éléments écrits référés aux perspectives d'évolution, absence de jugements de valeur....</p> <p><b>Du langage utilisé</b> (pas de référence à des concepts ou à une terminologie spécialisée, propos fondés sur des faits, compréhensible par le bénéficiaire...)</p> <p><b>De sa fonction :</b> un document qui trace des perspectives d'évolution au regard des éléments recueillis et analysés durant le bilan.</p> <p><b>Est-il distinct du compte rendu</b> exhaustif de résultats ?</p> <p><b>2- LA TRAME DU DOCUMENT DE SYNTHESE EST-ELLE CONFORME ?</b></p> <p><b>3- LE DOCUMENT EST-IL REMIS AU SEUL BENEFICIAIRE</b> lors d'un entretien individuel permettant de recueillir ses observations facilitant ainsi son appropriation ?</p> <p><b>4- LA SYNTHESE</b> définitive est-elle transmise lors du dernier rendez-vous et, à titre exceptionnel, au plus tard 2 semaines après le dernier rendez-vous ?</p> <p><b>L'ATTESTATION DE PRESENCE ET DE REMISE DE SYNTHESE</b> est-elle signée par les 2 parties ?</p>

\* Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement

Items / Critères	Indicateurs possibles*
<p><b>7- ÉVALUATION ET DEVELOPPEMENT</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre une évaluation systématique et régulière de son action (satisfaction des bénéficiaires, utilité de la prestation). Il assure une veille sur l'évolution de l'environnement (réglementation, évolutions socio-économiques) et adapte ses pratiques en conséquence.</p>	<p><b>1 - QUEL EST LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION MIS EN ŒUVRE PAR LE PRESTATAIRE ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan de compétences : évaluation « à chaud » et enquête de devenir à 1 an (<i>outils Fongecif Île-de-France</i>)</li> <li>- Analyse des résultats des questionnaires par le Fongecif Île-de-France (en termes de satisfaction et d'utilité)</li> <li>- Document de communication sur cette évaluation<sup>2</sup> (à plus long terme)</li> <li>- Élaboration d'outils de pilotage du centre (tableaux de bord...)</li> </ul> <p>Autres indicateurs possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à disposition d'un dispositif de recueil des observations des bénéficiaires (cahier, boîte à lettres...)</li> <li>- ...</li> </ul> <p><b>2- Certains items du QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION</b> porteront sur la réponse du prestataire aux interrogations du bénéficiaire sur l'environnement.</p> <p><b>3- QUELLES SONT LES PRATIQUES OBSERVABLES EN TERME DE VEILLE ?</b></p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux journées d'information (FONGECIF, centre INFFO, OPCA...) et aux rencontres professionnelles</li> <li>- Constitution et mise à disposition d'une documentation sur ces évolutions (abonnements à des revues spécialisées, textes officiels, ouvrages de référence, liste des services et des sites spécialisés...)</li> <li>- Accès, utilisation et exploitation des données mises en ligne par différents centres de ressources, prescripteurs (Carif, centre INFFO) ou financeurs (Fongecif, OPCA...)</li> <li>- ...</li> </ul>

<sup>2</sup> Suppose un recul suffisant. Ne pourra être mis en place qu'à moyen terme une fois les questionnaires construits, diffusés et analysés

\* Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement

Items / Critères	Indicateurs possibles <sup>*</sup>
<p><b>8- SUIVI</b></p> <p>Le prestataire met en œuvre un suivi systématique de son action auprès du bénéficiaire.</p>	<p>Le dispositif de suivi proposé est-il conforme aux deux points suivants ?</p> <p><b>LA PROPOSITION D'UN ENTRETIEN INDIVIDUEL DE SUIVI A 6 MOIS</b> (information qui devra figurer dans le document présentant la démarche bilan de compétences du centre + relance à 3 mois pour proposer un entretien de suivi)</p> <p><b>DES MODALITES ADAPTEES AUX DEMANDES ET SITUATIONS DES BENEFICIAIRES</b> Possibilité de contact jusqu'à 1 an après la fin du bilan, téléphone, E mail...</p>

<sup>\*</sup> Les indicateurs sont non seulement des moyens d'évaluation de conformité mais bien également des indications pour le prestataire dans une perspective d'auto positionnement