

Charte déontologique

Charte d'engagement spécifique aux prestations de bilans de compétences et bilans professionnels

1. Engagement « Positionnement »

Les prestations favorisent l'engagement personnel, l'aide à la décision et le conseil.

Au sein de **HO.**, les professionnels sont attentifs à bannir tout jugement et toute dérive entraînant l'interprétation.

Au cours de la prestation, le conseiller s'assure de la compréhension de la méthodologie proposée, des supports, et de l'appropriation du plan d'action.

Comment ?

Nous clarifions les attentes et les engagements réciproques lors de l'entretien préalable et, si besoin, lors des points d'étape de la prestation.

Nous fournissons au bénéficiaire tous les moyens nécessaires à sa démarche : référent, méthodologie, explications, supports de travail, personnes ressources etc.

Notre document de synthèse est conforme à ce positionnement et à l'impératif d'objectivité.

2. Engagement « Professionnalisme »

Seuls des intervenants confirmés exercent au sein de **HO.**

Tous sont expérimentés significativement dans le champ de la prestation qu'ils conduisent.

La structure est engagée dans une démarche de développement des compétences.

HO. accomplit une démarche de normalisation de sa charte qualité.

Comment ?

Le profil des membres de l'équipe est conforme à cet engagement : l'équipe est composée de professionnels ayant tous eu une solide expérience en entreprise et un excellent savoir-faire pédagogique, alliée à une formation spécifique à la psychologie du travail, à la conduite de bilans de compétences, ou à toute autre prestation spécifique réalisée. Tous les professionnels sont qualifiés pour les outils qu'ils utilisent (psychologue pour les tests, professionnels pour les mises en situation...) En cas de difficultés rencontrées avec un professionnel de l'équipe, **HO.** étudiera toute solution, jusqu'à la proposition de re-démarrer l'accompagnement avec un nouveau conseiller.

HO. favorise l'actualisation des compétences. Plusieurs actions de perfectionnement et de formation sont menées chaque année.

Le nombre de prestations réalisées permet de garantir un savoir-faire issu de l'expérience.

La conformité des supports et documents de synthèse est vérifiée régulièrement.

HO. est ancrée dans le tissu économique local et mène des actions afin de favoriser la mise à jour des connaissances concernant les réalités économiques.

La charte qualité de **HO.** est inspirée de l'exigence des normes de qualité officielles, de la démarche de certification des centres de bilans de compétences et de formation professionnelle. **HO.** est impliquée dans les réflexions menées par les organismes de formation concernant l'évolution de la réglementation en matière de certification des centres.

3. Engagement « Identification des points d'appuis et axes de progrès »

La prestation doit permettre au bénéficiaire d'identifier ses atouts et ses freins.

Comment ?

Tous nos programmes de formation prévoient de faire émerger les points d'appui et les axes de progrès, et d'en favoriser l'appropriation par le bénéficiaire. Une attention particulière est apportée à la restitution de ces points.

Au cours de la prestation, le bénéficiaire est encouragé à effectuer des retours d'expérience afin d'affiner son repositionnement, d'améliorer sa connaissance de soi et de s'exercer à son argumentation.

La synthèse écrite intègre les éléments de restitution en ce sens.

4. Engagement « Soutien motivation »

Nous sommes soucieux de votre assiduité et de votre motivation

Comment ?

Nos consultants sont joignables entre les moments d'entretien. En cas d'obstacle, de baisse de motivation, voire de menace de décrochage, nous nous engageons à vous contacter et vous proposer le soutien nécessaire pour aller de l'avant. Nos soutiens sont personnalisés mais pas intrusifs. Nous vérifions lors de chaque entretien votre capacité à atteindre votre objectif. En cas d'absence, nous vous relançons d'abord par téléphone, puis par SMS, par email, par courrier postal, afin de comprendre vos difficultés et de vous aider à les résoudre.

5. Engagement « Faisabilité du projet »

Dès lors que **HO.** accompagne un bénéficiaire dans l'élaboration d'un projet professionnel, le conseiller s'engage à mobiliser des moyens pour confronter ce projet avec la réalité économique qui l'environne.

Comment ?

Le bénéficiaire dispose de ressources documentaires et d'un accompagnement méthodologique. Tout programme visant l'élaboration d'un projet professionnel comprend un temps d'investigation du terrain. Le conseiller s'engage à soutenir le bénéficiaire dans sa capacité à aborder le terrain et à lui fournir un modèle de questionnement, de prise de contact, d'évaluation et de prise de décision, ainsi qu'une documentation à jour. **HO.** met à disposition un accès Internet, un conseil documentaire, une salle de travail, un lieu de rencontre avec des professionnels, et tout autre aide logistique et méthodologique afin de permettre au bénéficiaire d'explorer les pistes évoquées durant la prestation.

6. Engagement « Mise en œuvre du plan d'action »

L'accompagnement doit produire un plan d'action argumenté, comportant un projet principal et anticiper sur les aléas en prévoyant un ou plusieurs projets alternatifs.

Comment ?

HO. utilise une méthodologie d'élaboration de projet qui comprend des outils d'évaluation et de recherches de solutions. Le bénéficiaire profite de ces aides pour définir un projet dans toutes ses dimensions. Le conseiller encourage le bénéficiaire à questionner son projet, à l'approfondir, en particulier en le confrontant au terrain économique. Un plan d'action argumenté en découle. Celui-ci intègre tant des considérations générales (progression dans l'action, étapes et conditions, par exemple formation, délais, moyens de communication...) que des considérations spécifiques découlant des recherches effectuées sur le terrain. Le conseiller encourage le bénéficiaire à envisager plusieurs projets, et à les hiérarchiser selon leur degré de faisabilité et de satisfaction.

Le document de synthèse mentionne les résultats de ces approfondissements

7. Engagement « Conformité et confidentialité du document de synthèse »

Le conseiller remet une synthèse exclusivement au bénéficiaire. Ce document reprend les éléments du bilan ayant conduit à l'élaboration du projet retenu dans un langage simple et direct. Il fait ressortir la stratégie à mettre en œuvre. Le bénéficiaire est amené à commenter le document et à intégrer ses observations lors d'un entretien.

Comment ?

Le document de synthèse s'inspire du modèle proposé par les textes et institutions officielles qui encadrent le dispositif. Les conseillers s'y conforment notamment concernant le contenu, la stricte et directe référence aux éléments tirés du bilan de compétence, l'absence de jugement du conseiller, l'absence de jargons ou concepts.

HO. garantit que la synthèse du bilan de compétences n'est remise qu'au seul bénéficiaire de l'accompagnement. Le conseiller remet le document lors du dernier rendez-vous, et vérifie la bonne compréhension du contenu en le relisant avec le bénéficiaire. Exceptionnellement, une version finale peut être remise au plus tard une semaine après ce dernier rendez-vous.

Lors de chaque entretien, le bénéficiaire et le consultant l'ayant accompagné remplissent une feuille d'émargement. Lors du dernier entretien, un formulaire supplémentaire, rempli par le bénéficiaire et par le consultant l'ayant accompagné, atteste de la remise d'un document de synthèse et de sa compréhension.

8. Engagement « Évaluation des prestations »

A mi-parcours, **HO.** propose un point intermédiaire afin de recadrer l'accompagnement en cas de besoin. A l'issue de chaque prestation, **HO.** propose au bénéficiaire d'évaluer la qualité du service rendu, dans un premier temps « à chaud », c'est-à-dire à la fin du dernier entretien, et dans un second temps, lors de l'entretien de suivi à 6 mois. Les bénéficiaires sont encouragés à informer **HO.** de l'avancée de leur projet.

Comment ?

L'évaluation de l'accompagnement est constituée d'un questionnaire portant sur les aspects suivants : accueil, prise de contact, informations lors de l'entretien préliminaire, accompagnement et moyens mis à disposition durant le bilan de compétences, résultats en termes de connaissance de soi et de changement dans sa vie professionnelle, appréciation globale. En outre, le bénéficiaire a la possibilité d'ajouter un commentaire personnel.

HO. dispose d'une base de données annuelle et pluriannuelle qui intègre les réponses aux questionnaires de satisfaction et permet de mesurer le degré de satisfaction des personnes accompagnées, ainsi que leur évolution professionnelle à la suite du bilan de compétences.

Les questionnaires d'évaluation restent volontairement inchangés durant une longue période, de façon à mesurer la perception des bénéficiaires. En fonction de l'évolution des normes de qualité, **HO.** les met à jour pour adapter ses pratiques.

Dans sa communication, **HO.** peut faire état de ces statistiques.

Dans un prochain développement, **HO.** proposera des outils interactifs de collecte des statistiques de satisfaction, ajoutera de nouveaux critères de satisfaction, et mettra en place un nouvel outil de pilotage.

La direction et les consultants de **HO.** participent à toutes les propositions d'information et de rencontres professionnelle (Opacifs, branche professionnelle, associations de professionnels, etc. et pratique une veille mensuelle sur les métiers de l'accompagnement.

HO. est membre actif de plusieurs associations d'entrepreneurs. Elle est intégrée au tissu local et participe avec les collectivités territoriales à des manifestations en faveur de l'emploi qui sont l'occasion de rencontres avec différents acteurs socioéconomiques du privé et du public.

9. Engagement « Suivi du bénéficiaire »

HO. s'engage durablement auprès des bénéficiaires de ses accompagnements. De façon informelle, les consultants s'informent de l'aboutissement des projets mise en œuvre par les bénéficiaires.

6 mois après le dernier entretien, les bénéficiaires ont un rendez-vous de suivi avec le consultant qui a conduit la prestation et sont amenés à remplir un questionnaire de satisfaction « à froid ».

Annuellement une enquête est menée auprès des bénéficiaires afin de collecter des informations concernant leur évolution professionnelle.

Comment ?

Le consultant propose toujours au bénéficiaire de le joindre en cas de besoin pour une décision importante ou pour clarifier un élément de son projet.

Une date est fixée lors du dernier entretien pour rendez-vous de suivi 6 mois après. Le consultant offre toujours au bénéficiaire la possibilité d'ajuster cette date ultérieurement et afin de s'adapter à ses besoins spécifiques et au contexte et au degré d'avancement de son projet.

Les consultants se rendent systématiquement disponibles, sous 72 heures, par mail, téléphone, ou courrier, même ultérieurement au rendez-vous de suivi.

Mise à jour le 23 novembre 2023

Article L6313-10 : Les actions permettant de réaliser un bilan de compétences ont pour objet de permettre à des travailleurs d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et leurs motivations afin de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation. Ce bilan ne peut être réalisé qu'avec le consentement du travailleur. Le refus d'un salarié d'y consentir ne constitue ni une faute ni un motif de licenciement. Les informations demandées au bénéficiaire du bilan doivent présenter un lien direct et nécessaire avec son objet. Le bénéficiaire est tenu d'y répondre de bonne foi. Il est seul destinataire des résultats détaillés et d'un document de synthèse qui ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord. Les personnes chargées de réaliser et de détenir les bilans sont soumises aux dispositions des articles 226-13 et 226-14 du code pénal en ce qui concerne les informations qu'elles détiennent à ce titre.

Article R6322-32 : Un bilan de compétences, lorsqu'il est accompli dans le cadre d'un congé de bilan de compétences, ne peut être réalisé qu'après conclusion d'une convention tripartite entre : 1° Le salarié ; 2° L'organisme prestataire de bilans de compétences ; 3° L'organisme collecteur paritaire agréé au titre du congé individuel de formation mentionné à l'article L. 6331-10 lorsque le bilan de compétences est accompli dans le cadre du congé de bilan de compétences.

Article R6322-35 : Le bilan de compétences comprend, sous la conduite du prestataire, les trois phases suivantes : 1° Une phase préliminaire qui a pour objet : a) De confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche ; b) De définir et d'analyser la nature de ses besoins ; c) De l'informer des conditions de déroulement du bilan, ainsi que des méthodes et techniques mises en œuvre ; 2° Une phase d'investigation permettant au bénéficiaire : a) D'analyser ses motivations et intérêts professionnels et personnels ; b) D'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales ; c) De déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle ; 3° Une phase de conclusions qui, par la voie d'entretiens personnalisés, permet au bénéficiaire : a) De prendre connaissance des résultats détaillés de la phase d'investigation ; b) De recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation ; c) De prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet.

Article R6322-37 : La phase de conclusions du bilan de compétences, prévue au 3° de l'article R. 6322-35, se termine par la présentation au bénéficiaire du document de synthèse prévu au troisième alinéa de l'article L. 6313-10. L'organisme prestataire communique également au bénéficiaire, au terme du bilan de compétences, les conclusions détaillées du bilan.

Article R6322-38 : Le document de synthèse est élaboré pendant la phase de conclusions du bilan de compétences. Il comporte les indications suivantes : 1° Circonstances du bilan ; 2° Compétences et aptitudes du bénéficiaire au regard des perspectives d'évolution envisagées ; 3° Le cas échéant, éléments constitutifs du projet professionnel et éventuellement du projet de formation du bénéficiaire et principales étapes prévues pour la réalisation de ce projet.

Article R6322-39 : Le document de synthèse est établi par l'organisme prestataire, sous sa seule responsabilité. Il est soumis au bénéficiaire pour d'éventuelles observations.

Article R6322-40 : La demande d'autorisation d'absence au titre du congé de bilan de compétences indique les dates et la durée du bilan, ainsi que la dénomination de l'organisme prestataire choisi par le salarié. Cette demande est transmise à l'employeur au plus tard soixante jours avant le début du bilan.

Article R6322-41 : Dans les trente jours suivant la réception de la demande de congé de bilan de compétences, l'employeur informe l'intéressé de son accord ou les raisons de service motivant le report de l'autorisation d'absence. Ce report ne peut excéder six mois.

Article R6322-48 : Le salarié bénéficiaire d'un congé de bilan de compétences a droit, dès lors qu'il a obtenu d'un organisme collecteur paritaire agréé la prise en charge des dépenses correspondantes à ce congé, à une rémunération égale à celle qu'il aurait perçue s'il était resté à son poste de travail, dans la limite de vingt-quatre heures par bilan de compétences. Cette rémunération est versée, suivant les cas, dans les conditions prévues à l'article L. 6322-20 ou L. 6322-34.

Article R6322-45 : L'organisme collecteur paritaire agréé qui rejette en tout ou partie une demande de prise en charge informe le salarié des raisons motivant le rejet. Il l'informe également de sa possibilité de déposer un recours gracieux.

Article R6322-46 : Le recours gracieux contre la décision de l'organisme collecteur paritaire agréé lui est adressé dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de la notification du rejet. Il est examiné par une instance paritaire de recours créée au sein de l'organisme par son conseil d'administration. L'organisme détermine les conditions dans lesquelles il délègue à cette instance le pouvoir de se prononcer sur les recours au nom du conseil d'administration.

Article R6322-47 : La décision prise sur le recours gracieux est notifiée au salarié. En cas de confirmation du rejet, la décision est motivée.

Article R6322-42 : Le salarié ayant bénéficié d'une autorisation d'absence pour accomplir un bilan de compétences ne peut prétendre, dans la même entreprise, au bénéfice d'une nouvelle autorisation d'absence dans le même but avant cinq ans.

Article L6322-42 : Le salarié a droit, sur demande adressée à son employeur, à un congé pour réaliser le bilan de compétences mentionné au 10° de l'article L. 6313-1. Pour bénéficier de ce congé, le salarié doit justifier d'une ancienneté en qualité de salarié d'au moins cinq ans, consécutifs ou non, quelle qu'ait été la nature des contrats de travail successifs, dont douze mois dans l'entreprise.

Article L6322-43 : Les personnes qui ont été titulaires de contrats à durée déterminée ont droit au congé de bilan de compétences. Toutefois, les conditions d'ancienneté sont celles fixées par les articles L. 6322-27 et L. 6322-28. Les conditions de rémunération sont celles prévues par l'article L. 6322-34.

Mise à jour 23 novembre 2023