LIVRET DE PRESENTATION

BILAN DE COMPETENCES

FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
contact@form-et-vous.com
https://www.form-et-vous.com/

10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22000 GUINGAMP
Siret : 949 678 213 00016

« enregistré sous le numéro 53220926322. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

Table des matières

POURQUOI FAIRE UN BILAN DE COMPETENCES ? 3
INTRODUCTION 3
Conditions d'interventions 4
A QUI S'ADRESSE UN BILAN DE COMPETENCES ? 6
Salarié en CDI 6
Salarié en CDD 6
Intérimaires 6
Personnes en situation de handicap 7
LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF) 12
SE CONNECTER A VOTRE COMPTE FORMATION 13
COMMENT REALISER UN BILAN DE COMPETENCES ? 15
CPF de transition 15
Plan de développement des compétences de l'entreprise 15
Compte personnel de formation 16
COMMENT SE DEROULE UN BILAN DE COMPETENCES ? 17
Une phase préliminaire 17
Une phase d'investigation 17
Une phase de conclusion 17
PROCEDURE DE GESTION DES ABSENCES ET ABANDONS 18
Les absences justifiées 18
Les absences non justifiées 18
Les abandons 20
PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS 22
UN BILAN DE COMPETENCES REGLEMENTE 24
Un bilan de compétences régi par le Code du Travail 24
Code de déontologie 25
ORGANIGRAMME ET CONTACT 27
ANNEXES 28

FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
contact@form-et-vous.com
https://www.form-et-vous.com/

10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22000 GUINGAMP
Siret : 949 678 213 00016

« enregistré sous le numéro 53220926322. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

POURQUOI FAIRE UN BILAN DE COMPETENCES ?



INTRODUCTION

Effectuer un bilan de compétences, c'est vous permettre, par une analyse professionnelle et un accompagnement, de définir un projet professionnel cohérent ou de valider un projet de formation.

Les motivations sont multiples : licenciement, départ volontaire de l'entreprise, besoin d'évolution dans le même secteur, orientation vers un autre domaine d'activité ...

Un accompagnement, par un professionnel certifié, met en en lumière vos compétences professionnelles et transversales, dans le but d'évaluer la cohérence entre votre profil actuel et désiré (après d'éventuelles formations complémentaires) et certains postes, quels que soient votre âge, votre statut ou votre niveau d'études.

Le bilan de compétences est réalisé par une personne obligatoirement extérieure à l'entreprise.

Conformément à la déontologie des praticiens en bilan de compétences, je m'engage à garantir une complète confidentialité concernant votre identité.

Conditions d'interventions

- En distanciel / En présentiel (à définir lors de la demande)

- FOAD : utilisation d'une plateforme pédagogique intitulé KEYRO. Dans le cadre d'une digitalisation des prestations bilans de compétences et formations, un envoi de mail automatique vous est transmis afin de créer votre accès à la plateforme et de personnaliser votre mot de passe. Les documents administratifs (contrats, attestation de formation, émargements …) sont générés automatiquement par la plateforme et une communication instantanée, avec le/la stagiaire, par envoi de mail est effectuée. Une assistante technique et pédagogique est mise en place. Pour toutes questions ou problématiques relatives au fonctionnement de votre espace personnel, vous pouvez appeler le 06 44 23 01 69 ou envoyer un mail à contact@form-et-vous.com. Une réponse en moins de 60 minutes est apportée.

  Il est recommandé, pour accéder à ces fonctions de manière optimale, d'utiliser les navigateurs suivants :
  • Microsoft Edge 15 et ses versions ultérieures ;
  • Internet Explorer 9 et ses versions ultérieures ;
  • Firefox 3.6 et ses versions ultérieures ;
  • Safari 7 et ses versions ultérieures ;
  • Chrome 7 et ses versions ultérieures ;
  • Opera 12 et ses versions ultérieures.

  Le client s'engage à réaliser un test de connexion avant le démarrage de la session et devra s'assurer de disposer du matériel suivant :
  • Ordinateur ou tablette avec une mise à jour récente
  • Connexion internet suffisante pour lire les vidéos, afficher les documents et animations Haut-parleur ou écouteurs
  • Caméra pour les classes virtuelles

  De plus amples informations sont également disponibles sur nos CGV, accessibles sur notre site internet.

- Une formation comprenant des échanges synchrones (période de travail en commun ou de communication instantanée) et asynchrones (échange par mail, sms ou courrier)

- Utilisation d'outils nécessaire : un outil informatique (pc fixe ou portable, tablette, smartphone)

- connexion internet ou accès au réseau internet

- Supports utilisés selon les besoins : questionnaires d'analyse
  Tests psychométriques
  Outils d'accompagnement professionnel
  Recherches numériques
  Rencontres avec des experts métiers

- Logiciel de visioconférence (pour distanciel), Sessions de préférence (mais possibilité d'adapter Google Meet – Teams - Zoom)

- Logiciels bureautique …

- Justaumètre

FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
contact@form-et-vous.com
https://www.form-et-vous.com/

10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22000 GUINGAMP
Siret : 949 678 213 00016

« enregistré sous le numéro 53220926322. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

A QUI S'ADRESSE UN BILAN DE COMPETENCES ?

Le bilan de compétences est accessible sous certaines conditions aux salariés, demandeurs d'emploi, agents publics et non-salariés (commerçants, artisans, professions libérales).

Salarié en CDI

- Justifier de 5 ans d'activité salariale, consécutifs ou non, dont 12 mois dans l'entreprise.
- Un délai de 5 ans après un congé de bilan de compétences doit être respecté.
- Demande effectuée auprès de votre OPCO

Salarié en CDD

- Justifier de 24 mois d'activité salariale, consécutifs ou non, chez un ou plusieurs employeurs, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois, consécutifs ou non, sous CDD, au cours des 12 derniers mois.
- Mise en place dans les 12 mois suivant la fin du contrat qui a ouvert le droit à congé.
- Un intervalle de 5 ans entre deux bilans de compétences.
- Effectuer votre demande auprès de votre OPCO.

Intérimaires

- Justifier de 5 années, consécutives ou non, d'activité salariée dont 12 mois (2028 heures) dans l'entreprise de travail temporaire actuelle.

- Ou justifier de 3 ans (6084 heures), consécutifs ou non, dont au minimum 12 mois (2028 heures) dans l'entreprise de travail temporaire où vous demandez votre autorisation d'absence.

- faire votre demande d'autorisation d'absence soit en cours de mission, soit dans un délai maximum de 3 mois après votre dernier jour de mission.

- L'absence de réponse du salarié durant ce délai équivaut à un refus.

- Le bilan de compétences doit être réalisé par un organisme prestataire indépendant.



Personnes en situation de handicap



Je me tiens à votre disposition afin de vous faciliter et de vous permettre l'accès à toutes les prestations. Les modalités et moyens nécessaires seront établis lors de nos échanges. Pour cela, un questionnaire a été conçu et vous sera transmis dès lors que vous nous ferez part de votre situation de handicap.

Des organismes permettent également de faire reconnaître votre handicap et peuvent vous accompagner dans vos démarches. Ainsi n'hésitez pas à vous rapprocher des organismes suivants :

ORGANISMES	MISSIONS
CAP EMPLOI www.capemploi(+n°dépt).fr	Les Cap emploi s'adressent aux personnes handicapées en recherche d'emploi, aux salariés, travailleurs indépendants et agents publics qui souhaitent engager une reconversion professionnelle ainsi qu'aux employeurs privés ou publics, quel que soit l'effectif de l'entreprise. **Services proposés aux personnes handicapées** • L'accueil, l'information et le conseil en vue d'une insertion professionnelle durable en milieu ordinaire de travail. • L'accueil, l'information et le conseil des salariés/agents handicapés dans un projet d'évolution professionnelle construit par et avec le travailleur handicapé. • L'accueil, l'information et le conseil des salariés/agents handicapés dans un projet de transition professionnelle interne ou externe afin de prévenir une perte d'emploi pour le travailleur handicapé. • L'élaboration et la mise en œuvre avec la personne d'un projet de formation.

	• Le soutien dans la recherche d'emploi : mise à disposition d'offres d'emploi, entraînement à la rédaction de lettres de motivation et à l'entretien d'embauche. • La facilitation de la prise de fonction et l'adaptation au poste de travail. **Services proposés aux employeurs** • L'information sur l'obligation d'emploi de personnes handicapées, sur les aides financières et services conseils mobilisables. • L'information, le conseil et l'accompagnement en vue d'une insertion professionnelle durable en milieu ordinaire de travail. • L'information, le conseil, l'accompagnement des employeurs et les travailleurs indépendants en vue d'un maintien dans l'emploi d'une personne en risque de perte d'emploi du fait de l'inadéquation entre la situation de travail et son état de santé ou de son handicap. • L'information, le conseil et l'accompagnement dans un projet de transition professionnelle interne ou externe afin de prévenir une perte d'emploi pour le travailleur handicapé, ou un projet d'évolution professionnelle. • L'identification des postes accessibles et la définition d'un processus de recrutement adapté. • La présentation de candidatures ciblées et l'accompagnement lors de la présélection des candidats. • La mise en place de conditions d'accueil adaptées au nouveau collaborateur.
AGEFIPH **www.agefiph.fr**	**Pour les employeurs, elle apporte des aides financières destinées à compenser le handicap, faciliter l'accès et le maintien dans l'emploi :** • Aide à l'accueil, à l'intégration et à l'évolution professionnelle pour accompagner la prise de fonction des personnes handicapées, dans les entreprises privées ; • Aides à l'alternance, contrats de professionnalisation et d'apprentissage, pour favoriser l'embauche des personnes handicapées en contrat en alternance ; • Aide au maintien dans l'emploi ;

	• Aide à la formation individuelle dans le cadre du maintien dans l'emploi ; • Aide à l'adaptation des situations de travail des personnes handicapées ; • Aide à l'Emploi Travailleur Handicapé (AETH) définie à l'article L. 5213-11 du Code du travail. **Pour les personnes handicapées, elle apporte des aides financières destinées à favoriser leur accès à l'emploi et leur autonomie :** • Aide au parcours vers l'emploi pour soutenir les personnes handicapées dans leur parcours professionnel ; • Aide à la création d'activité ; • Aide à la formation individuelle dans le cadre d'un parcours vers l'emploi ; • Aide permettant de participer aux défraiements des stagiaires en Formations courtes (participation au financement des frais de transport, de restauration et de garde) ; • Aide technique : achats d'équipements spécifiques venant en compensation du handicap ; • Aide aux déplacements : aménagement du véhicule ainsi que des surcoûts de transport ; • Aide humaine : intervention d'un tiers permettant de réaliser un geste professionnel tels que preneur de notes, lecteur, soutien spécifique à la place de la personne handicapées ; • Aide aux déficients auditifs – Audioprothèse.
FIPHFP www.fiphfp.fr	Créé par la loi n°2005-102 du 11 février 2005, le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction publique (FIPHFP) accompagne les employeurs publics dans la mise en oeuvre de politiques d'inclusion professionnelle. **L'action du FIPHFP concerne les trois fonctions publiques :** • la fonction publique territoriale (communes, départements, régions...), • la fonction publique hospitalière,

	• la fonction publique d'Etat (ministères, CNRS , INRA ...). **Le FIPHFP favorise, grâce à ses actions :** • l'accessibilité des locaux professionnels et des outils/logiciels de travail • le recrutement, • la formation et l'accompagnement tout au long du parcours professionnel, • le maintien dans l'emploi des agents en situation de handicap
POLE EMPLOI www.pole-emploi.fr	Pôle Emploi accompagne de façon personnalisé chaque bénéficiaire en situation de handicap.

Mesures spécifiques mises en œuvre à ce jour pour le public en situation de handicap

- Mis en relation et échange avec les partenaires territoriaux afin de faire une analyse des besoins pour mettre en place les supports et outils adéquats
- Liste des personnes contacts et catalogue des associations sur demande (par téléphone, mail, adresse postale, site internet)
- Un site internet mis à jour en termes d'accessibilité handicap
- Pour les personnes ayant un handicap visuel, les ateliers se font à l'oral avec une retranscription possible en enregistrement audio
- Pour les personnes ayant un handicap moteur, les séances se déroulent au domicile du client afin de faciliter le confort, possibilité de location de bureau adapté (sur devis)
- Pour les personnes ayant un handicap auditif, les séances sont retranscrites sur un support écrit
- Dans le cadre de l'amélioration continue, une démarche de progrès est en cours concernant l'accueil, l'information et l'orientation

Liste de partenaires spécialisés intervenants pour le compte de l'Agefiph et du Fiphfp

COMÈTE France

Depuis sa création, le 11 décembre 1991, COMETE France a initié dans des établissements ou services de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), une prise en charge précoce de l'avenir professionnel des personnes handicapées hospitalisées. Cette démarche permet de les maintenir dans une dynamique d'insertion sociale et professionnelle.

Créée par la loi n° 2004-806 du 9 août 2004 et le décret n° 2006-1546 du 7 décembre 2006, l'école des hautes études en santé publique (EHESP), établissement public de l'Etat à caractère scientifique, culturel et professionnel et « grand établissement » est sous la tutelle des ministères chargés de la santé, des affaires sociales, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

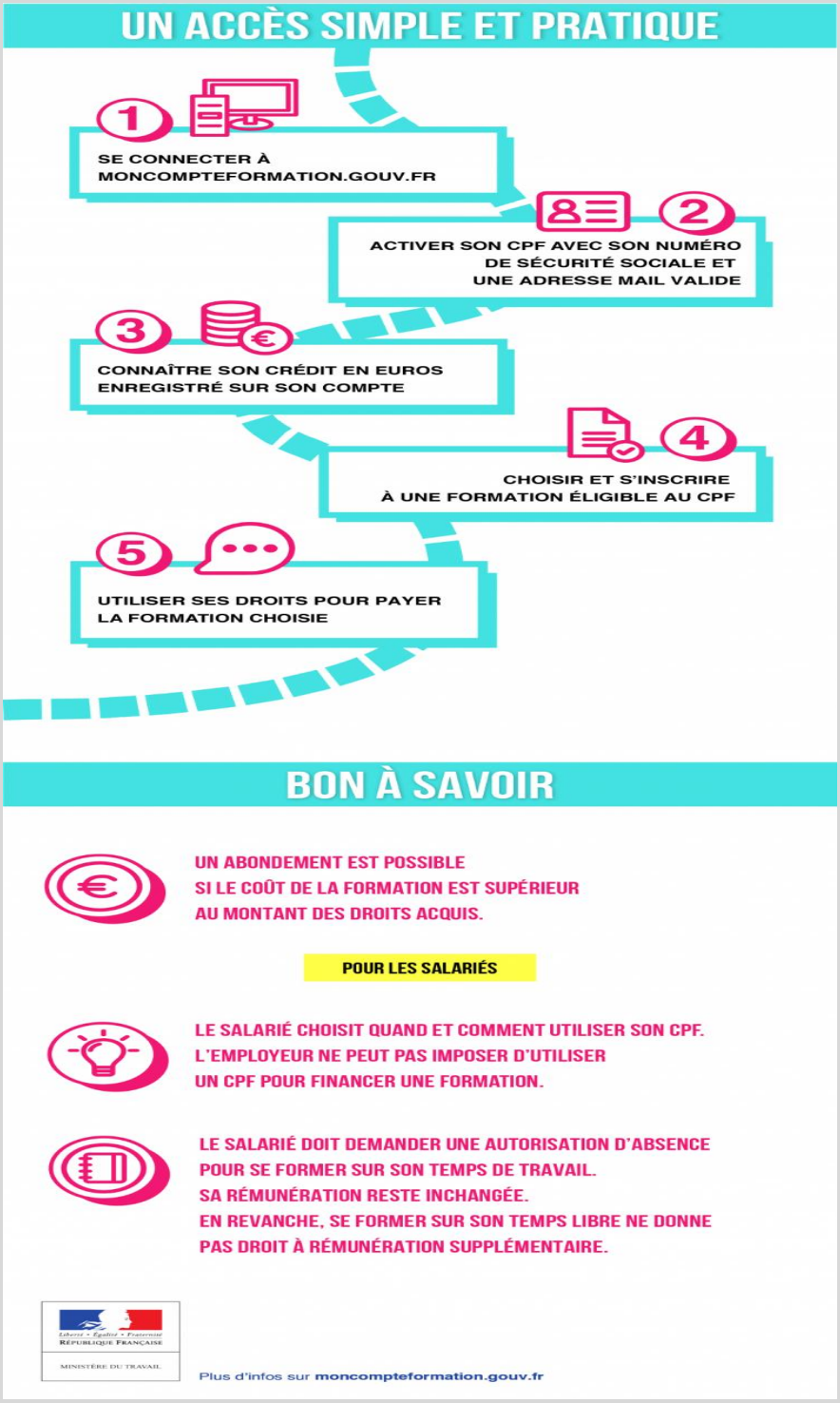
CHEOPS , le Conseil national Handicap & Emploi des Organismes de Placement Spécialisés représente le réseau des associations gestionnaires des Organismes de Placement Spécialisés, Cap emploi auprès des pouvoirs publics, des décideurs économiques et des partenaires sociaux.

Créée en 1974, l'ANFH est une association paritaire devenue OPCA de la fonction publique hospitalière en 2007.Elle assure la gestion et la mutualisation des fonds versés au titre de la formation continue par l'ensemble des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux publics adhérents.

Le CNFPT un établissement public national au service des collectivités territoriales et de leurs agents (1 800 000 emplois répartis sur 230 métiers).

Créées par la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005, les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) sont chargées de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs proches. Il existe une MDPH dans chaque département, fonctionnant comme un guichet unique pour toutes les démarches liées aux diverses situations de handicap.

LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF)



Le code CPF du Bilan de compétences nécessaire pour compléter le dossier de formation est le code CPF 202.

SE CONNECTER A VOTRE COMPTE FORMATION

Le service Mon Compte Formation a renforcé la sécurisation de son parcours d'achat en se dotant de l'identification FranceConnect+. Celle-ci est désormais nécessaire afin de procéder à l'inscription à une offre de formation.

Pourquoi cette évolution ?

Appels, SMS, emails, pubs sur les réseaux sociaux ou bien démarchage agressif… certaines fraudes au Compte personnel de formation ont été commises via l'usurpation d'identité.

Votre Identité Numérique est donc à la fois votre preuve d'identité et votre moyen de connexion universel. Aussi, elle permet d'accéder à des centaines de sites avec un seul identifiant : fini le casse-tête des multiples comptes et mots de passe à gérer !

En bref, ce service sécurisé préviendra les usurpations et vous facilitera la connexion à Mon Compte Formation ainsi qu'à vos différentes démarches administratives.

Comment ça marche ?

Vous devez détenir ou créer un compte chez notre partenaire : L'Identité Numérique La Poste. Vous n'avez pas encore d'Identité Numérique La Poste, comment faire ? Pour cela, il vous faut :

- avoir plus de 18 ans
- détenir une pièce d'identité française ou un titre de séjour valide supérieur à cinq ans
- un smartphone pour télécharger l'application
- vous rendre sur le site de l'Identité Numérique La Poste pour créer votre Identité Numérique

Les étapes à suivre pour créer son Identité Numérique La Poste

1. Créez un compte et saisissez les informations de votre pièce d'identité en téléchargeant directement l'application ou via le site internet de L'Identité Numérique La Poste ou encore en vous rendant directement en bureau de poste
2. Effectuez la vérification de votre identité avec la procédure 100 % en ligne, ou via un facteur à domicile, ou également en vous rendant en bureau de poste
3. Pour activer votre Identité Numérique, téléchargez gratuitement l'application et choisissez votre code secret.

Vous avez créé votre Identité Numérique et vous souhaitez vous inscrire en formation :

1. Une fois votre offre de formation choisie, cliquez sur « inscription en formation »

2. Connectez-vous avec FranceConnect+ et saisissez votre numéro de téléphone (celui renseigné lors de la création de votre Identité Numérique La Poste)
3. Cliquez sur la notification reçue sur votre smartphone
4. Confirmez et validez la demande de connexion avec votre code secret

Plus d'informations et vidéo de de présentation sur
https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/qui-peut-utiliser-franceconnect

COMMENT REALISER UN BILAN DE COMPETENCES ?

CPF de transition

Le projet de transition professionnelle (PTP) permet au salarié de s'absenter de son poste afin de suivre une formation pour se qualifier, évoluer ou se reconvertir. Il est appelé CPF de transition. Il est ouvert sous conditions et est accordé sur demande à l'employeur. Le salarié est rémunéré pendant toute la durée de la formation.

Le salarié doit justifier d'une activité salariée d'au moins 2 ans consécutifs ou non, dont 1 an dans la même entreprise, quelle que soit la nature des contrats successifs.

Le salarié doit adresser une demande écrite d'autorisation d'absence à son employeur, de préférence par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant :

- Date de la formation et date de l'examen concerné
- Intitulé de la formation
- Durée de la formation
- Organisme qui réalise la formation

L'employeur a 30 jours pour répondre au salarié. En l'absence de réponse dans ce délai, l'autorisation est considérée accordée.

L'employeur peut différer le congé de transition professionnelle de 9 mois maximum. Ce report doit être motivé par des conséquences préjudiciables à la production et à la marche de l'entreprise dues à l'absence du salarié.

Dans le cadre d'une formation de moins de 6 mois, la demande doit être formulée au plus tard 60 jours avant le début de la formation.

Dans le cadre d'une formation de 6 mois ou plus, la demande doit être formulée au plus tard 120 jours avant le début de la formation.

Plan de développement des compétences de l'entreprise

Si le bilan de compétences est demandé par l'employeur, il ne peut être réalisé qu'avec le consentement du salarié. Celui-ci dispose d'un délai légal de 10 jours pour prendre une décision.

Le bilan de compétences doit être précédé d'une convention tripartite entre le salarié, le centre de bilan et l'entreprise. Le bilan et la rémunération du salarié sont à la charge de l'employeur (prise en charge sur le budget de formation de l'employeur).

Compte personnel de formation

Si le bilan de compétences se déroule sur le temps de travail, l'accord de l'employeur est nécessaire. Une convention tripartite sera signée, elle indique que vous acceptez de mobiliser vos heures CPF dans le cadre de ce bilan.

Dans le cadre d'une réalisation hors temps de travail, vous pourrez mettre en œuvre le bilan à l'aide de votre conseiller en évolution professionnelle ou vous rapprocher directement de votre CEP. Les centres de bilans de compétences pourront également vous préciser les démarches à réaliser en fonction de votre situation.

Le reste à charge

Un reste à charge de 150€ est effectif depuis le 02 avril 2026 pour tous financements CPF.

Ce reste à charge est réindexé chaque année en fonction de l'indice de consommation.

Les exceptions (personne n'ayant pas de reste à charge) :

- Les demandeurs d'emploi
- Les salariés ayant un handicap au minimum de 10%,
- Les salariés en maladie professionnelle ou accident de travail,
- Les salariés dont la formation est cofinancée par l'employeur

COMMENT SE DEROULE UN BILAN DE COMPETENCES ?

La démarche comprend obligatoirement trois phases sous la conduite du prestataire. Le temps consacré à chaque phase est variable selon les actions conduites pour répondre à vos besoins.

La durée du bilan de compétences varie selon le besoin de la personne. Elle ne peut cependant excéder une durée maximum de 24 heures, et se répartit généralement sur plusieurs semaines.

Une phase préliminaire

Cette étape a pour objet de :

- confirmer votre engagement dans la démarche ;
- définir et analyser la nature de vos besoins ;
- informer des conditions de déroulement du bilan et des méthodes et techniques mises en œuvre.

Une phase d'investigation

Cette étape vous permet :

- d'analyser vos motivations et intérêts professionnels et personnels ;
- d'identifier vos compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer vos connaissances générales ;
- de déterminer vos possibilités d'évolution professionnelle.

Une phase de conclusion

Cette étape vous permet au travers d'entretiens personnalisés de :

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

PROCEDURE DE GESTION DES ABSENCES ET ABANDONS

L'ennui ou la monotonie au travail et en formation font partie des facteurs de RPS (risques psycho sociaux).

La non diversité et répétitivité des tâches, ainsi qu'à la faible possibilité de développer des compétences nouvelles, les situations dans lesquelles on a peu de marge de manœuvre pour organiser son travail, sont des éléments à prendre en compte, même lors de formations.

Pour cela, l'alternance de méthodes pédagogiques (expositive, interrogative et active), les ateliers, les enquêtes terrain, permettent de favoriser la montée en compétences. Chaque stagiaire peut également effectuer des recherches documentaires à son rythme.

Afin de s'assurer de la présence lors des séances prévues, une feuille d'émargement doit être signée par le formateur et le stagiaire. Cela permet le cas échéant de mettre en place la procédure de gestion des absences et abandons.

Il existe 2 procédures selon qu'il s'agisse d'une absence justifiée ou injustifiée.

Les absences justifiées

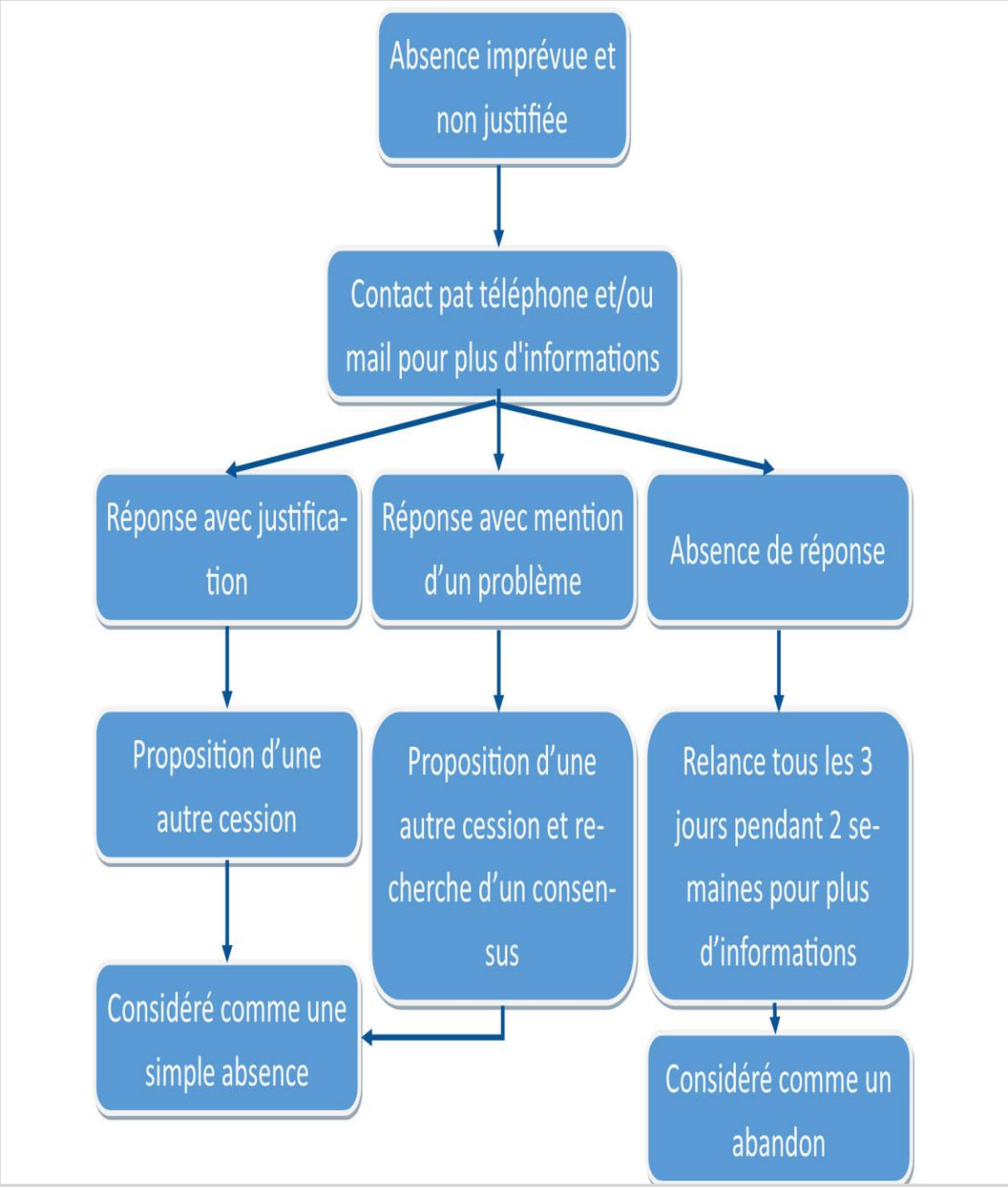
Il est entendu par absences prévues et justifiées, les motifs suivants :

- Arrêt maladie
- Enfant malade ;
- examens médicaux sous réserve d'être prévenu 72h à l'avance
- absence pour congés payés ou sans soldes
- congé pour catastrophe naturelle.



Les absences non justifiées

Tout autres motifs pourront être notifiés comme absences injustifiées. Dans ce cas, la procédure suivante doit être respectée.



FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
contact@form-et-vous.com
https://www.form-et-vous.com/

10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22000 GUINGAMP
Siret : 949 678 213 00016

« enregistré sous le numéro 53220926322. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

Les abandons

1) En cas d'abandon avéré, nous allons chercher à déterminer cette cause afin de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. Il y a 2 cas de figure :

- L'abandon résulte d'une cause personnelle et propre au stagiaire : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du formateur sur sa formation

- L'abandon est directement lié à la formation elle-même : nous allons chercher à comprendre ce qui n'allait pas et essayer de remédier à ce problème

Pour cela un mail de demande de justification est envoyé :

« Madame, Monsieur, Vous nous avez fait par de votre souhait d'abandonner la formation intitulée xxx.
Nous en sommes désolés.
Dans le cadre de notre gestion des ruptures de convention, pouvez-vous nous indiquer les raisons de votre décision ?
Manque de temps
Manque de motivation pour la thématique
Caractère obligatoire de la formation
Autres :
Nous reviendrons vers vous très prochainement après analyse de vos raisons pour vous proposer une alternative pouvant répondre à vos attentes ou contraintes.
Nous restons disponibles pour toute question. Dans l'attente de vous lire, je vous prie d'agréer nos meilleures salutations. »

2) Analyse : détermination des causes

3) Traitement des causes dans les 2 jours suivants réception du mail : proposition de solution en adéquation avec les causes invoquées

4) Echange par mail ou téléphone avec le bénéficiaire et le prescripteur sur les alternatives proposées

5) envoi par mail d'un document formalisant la proposition de solution adoptée et signée des 2 parties

6) Si abandon, envoi d'un formulaire à compléter et à signer (Attestation d'abandon de formation) :

« Je soussigné.e Madame, Monsieur XXX, certifie vouloir abandonner définitivement la formation Bilan de compétences du xxx au xxx.

De ce fait, je comprends et accepte que l'organisme de formation soit rémunéré au prorata du nombre d'heures émargé.

Le signature du stagiaire »

FORM-ET-VOUS
06.44.23.01.69
contact@form-et-vous.com
https://www.form-et-vous.com/

10 rue du 48ème régiment d'infanterie
22000 GUINGAMP
Siret : 949 678 213 00016

« enregistré sous le numéro 53220926322. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat. »

PROCEDURE DE GESTION DES ALEAS – DIFFICULTES ET RECLAMATIONS

Aléa : évènement externe imprévisible qui implique une perturbation.

Difficulté : élément qui empêche ou gêne dans la réalisation de la prestation.

Réclamation : action visant à faire respecter un droit ou à demander une chose due, recueillie par écrit.

Si un aléa ou une difficulté devait gêner ou empêcher la prestation, il vous est demandé de nous en avertir par mail ou téléphone.

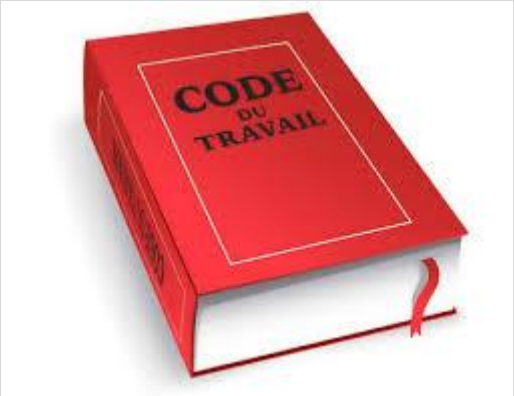
Un aménagement d'horaire, un report de rendez-vous ou tout autre proposition de résolution vous sera proposé.

Dans le cadre d'une réclamation, il est vous est demandé de nous transmettre par mail ou courrier votre réclamation afin que nous puissions la traiter dans les plus brefs délais.

DUREE	ETAPES	CONTENU DETAILLE
J	Réception de la réclamation	A réception de la réclamation, renseigner le tableau de suivi des réclamations en précisant : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation
J + 1	Accusé de réception de la réclamation	A compter de la réception de la réclamation pour en accuser réception au client. Mise à jour de l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date d'accusé réception de la réclamation. Contacter le client par mail ou téléphone afin de planifier un entretien de résolution qui aura lieu au plus tard dans les 2 jours suivants accusé de réception. Indiquer la date d'entretien dans le tableau de suivi des réclamations.

J + 3	Entretien de résolution	Contacter par téléphone ou visio le réclamant afin d'écouter sa réclamation. Être dans une posture d'écoute active, le laissez s'exprimer, prendre des notes. Reformuler en fin d'entretien afin de vérifier la bonne compréhension du problème. Informer le client qu'une réponse lui sera apporté dans les 2 jours suivants l'entretien au plus tard. Si possible, apporter une solution au cours de l'entretien. Remplir le tableau de suivi.
J + 5	Répondre à la réclamation	Après l'entretien de résolution, envoyer un mail au client afin de lui proposer une solution . En cas de rejet total ou partiel de la demande du client, lui indiquer les voies de recours dont il dispose (tribunal compétent). Mettre à jour l'outil de suivi des réclamations en indiquant la date et la réponse apportée à la réclamation ainsi que les dysfonctionnements identifiés.
SUIVI	Amélioration continue	A partir des réclamations reçues et des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiés, déterminer et mettre en œuvre les actions correctives.

UN BILAN DE COMPETENCES REGLEMENTE



Un bilan de compétences régi par le Code du Travail

- Articles L. 1233.71, L. 6313-1, L. 6313-4 et R. 6313-4 à R. 6313-8 du Code du travail.
- Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au bilan de compétences des agents de l'État
- LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- Décret n° 2018-1330 du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux bilans de compétences
- Décret n° 2024-394 du 29 avril 2024 relatif à la participation obligatoire au financement des formations éligibles au compte personnel de formation
- Décret n° 2026-127 du 24 février 2026 relatif aux conditions d'éligibilité au compte personnel de formation et au plafonnement de prise en charge par ce compte de certaines actions de formation
- Décret n° 2026-126 du 24 février 2026 définissant les conditions d'éligibilité au compte personnel de formation des bilans de compétences mentionnés au 2° de l'article L. 6313-1 du code du travail

Code de déontologie

Principe de volontariat du bénéficiaire

Le consultant s'engage à ne réaliser le bilan de compétences qu'avec le consentement du travailleur.

Signature d'une convention

Dans le cadre d'un congé de bilan de compétences, une convention tripartite est signée entre le salarié, l'organisme prestataire de bilans de compétences et l'organisme collecteur paritaire agréé.

Une convention bipartite peut être mise en place si le bénéficiaire fait lui-même appel à son compte CPF, pour une prise en charge individuelle.

Principe de confidentialité

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

Analyse de compétences

L'analyse des compétences professionnelles et personnelles, des aptitudes et des motivations ont pour objectif de définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Les étapes du bilan

Le bilan de compétences comprend les phases suivantes :

- 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 ;

- 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 ;

➢ Une phase de conclusions qui 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.

Propriété des résultats du bilan

- Vous êtes seul bénéficiaire des résultats.
- Sauf demande écrite de votre part, les documents élaborés sont aussitôt détruits.
- La demande du bénéficiaire doit être fondée sur la nécessité d'un suivi de sa situation.
- Ces documents ne peuvent être gardés plus d'un an.

Restitution des résultats au bénéficiaire

- L'intégralité des résultats est restituée au bénéficiaire.
- Je suis seul rédacteur du document de synthèse.
- Il est ensuite soumis au bénéficiaire pour d'éventuelles observations, avant sa rédaction finale.

Méthodes, techniques et professionnels

Les méthodes mises en œuvre au cours du bilan de compétences se font dans le respect des dispositions des articles mentionnés au second alinéa de l'article R. 6322-51.

Principe de neutralité

Le document de synthèse reste centré sur les faits, les constats du bénéficiaire, les comportements observables.

ORGANIGRAMME ET CONTACT

DAVID ESTRADE

Président

Responsable Pédagogique, Administratif, Qualité

Formateur, praticien bilan de compétences

ELISE ESTRADE

Référente handicap et prévention

des violences sexistes et sexuelles

Formatrice, Praticienne bilan de compétences

DAVID ESTRADE
06 44 23 01 69
contact@form-et-vous.com

ELISE ESTRADE
06 16 16 83 45
estradeelise@gmail.com

ANNEXES

Code du Travail

Article L. 1233.71

« Dans les entreprises ou les établissements d'au moins mille salariés […], l'employeur propose à chaque salarié dont il envisage de prononcer le licenciement pour motif économique un congé de reclassement qui a pour objet de permettre au salarié de bénéficier d'actions de formation et des prestations d'une cellule d'accompagnement des démarches de recherche d'emploi.

La durée du congé de reclassement ne peut excéder douze mois, pouvant être portés à vingt-quatre mois en cas de formation de reconversion professionnelle.

Ce congé débute, si nécessaire, par un bilan de compétences qui a vocation à permettre au salarié de définir un projet professionnel et, le cas échéant, de déterminer les actions de formation nécessaires à son reclassement. Celles-ci sont mises en oeuvre pendant la période prévue au premier alinéa.
L'employeur finance l'ensemble de ces actions. »

Article L. 6313-1

« Les actions concourant au développement des compétences qui entrent dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle sont :

1° Les actions de formation ;

2° Les bilans de compétences ;

3° Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, dans les conditions prévues au livre IV de la présente partie ;

4° Les actions de formation par apprentissage […]. »

Article L. 6313-4

« Les bilans 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 destinataire des résultats détaillés et d'un document de synthèse. Ce document de synthèse

peut être communiqué, à sa demande, à l'opérateur du conseil en évolution professionnelle […]. Les résultats détaillés et le document de synthèse ne peuvent être communiqués à toute autre personne ou institution qu'avec l'accord du bénéficiaire.

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.

La durée du bilan de compétences ne peut excéder vingt-quatre heures par bilan. »

Article R. 6313-4

« Le bilan de compétences mentionné au 2° de l'article L. 6313-1 comprend, sous la conduite du prestataire effectuant ce bilan, les trois phases suivantes :

1° Une phase préliminaire qui a pour objet :

a) D'analyser la demande et le besoin du bénéficiaire ;

b) De déterminer le format le plus adapté à la situation et au besoin ;

c) De définir conjointement les modalités de déroulement du bilan ;

2° Une phase d'investigation permettant au bénéficiaire soit de construire son projet professionnel et d'en vérifier la pertinence, soit d'élaborer une ou plusieurs alternatives ;

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

a) De s'approprier les résultats détaillés de la phase d'investigation ;

b) De recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels ;

c) De prévoir les principales modalités et étapes du ou des projets professionnels, dont la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec le prestataire de bilan de compétences. »

Article R 6313-5

« Les employeurs ne peuvent réaliser eux-mêmes des bilans de compétences pour leurs salariés. »

Article R 6313-6

« L'organisme prestataire de bilans de compétences qui exerce par ailleurs d'autres activités dispose en son sein d'une organisation identifiée, spécifiquement destinée à la réalisation de bilans de compétences. »

Article R 6313-7

« L'organisme prestataire de bilans de compétences procède à la destruction des documents élaborés pour la réalisation du bilan de compétences, dès le terme de l'action.

Toutefois, les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent pas pendant un an :

-au document de synthèse dans le cas mentionné au troisième alinéa de l'article L. 6313-4 ;

-aux documents faisant l'objet d'un accord écrit du bénéficiaire fondé sur la nécessité d'un suivi de sa situation. »

Article R 6313-8

« Lorsque le bilan de compétences est réalisé au titre du plan de développement des compétences […] ou dans le cadre d'un congé de reclassement […], il fait l'objet d'une convention écrite conclue entre l'employeur, le salarié et l'organisme prestataire du bilan de compétences.

La convention comporte les mentions suivantes :

1° L'intitulé, l'objectif et le contenu de l'action, les moyens prévus, la durée et la période de réalisation, les modalités de déroulement et de suivi du bilan ainsi que les modalités de remise des résultats détaillés et du document de synthèse ;

2° Le prix et les modalités de règlement.

Le salarié dispose d'un délai de dix jours à compter de la transmission par son employeur du projet de convention pour faire connaître son acceptation en apposant sa signature.

L'absence de réponse du salarié au terme de ce délai vaut refus de conclure la convention. »

Article R. 6322-51

« […]. Peuvent seuls figurer sur cette liste les organismes qui présentent des garanties suffisantes en ce qui concerne le respect des obligations […]. »

Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au bilan de compétences des agents de l'État

« Le bilan de compétences permet aux agents d'analyser leurs compétences professionnelles et personnelles ainsi que leurs aptitudes et motivations. Il sert à définir un projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation.

Le bilan de compétence peut être réalisé :
— soit à la demande de l'agent […]
— soit à la demande de l'administration.

[…] Le bilan de compétences est réalisé après conclusion d'une convention tripartite entre l'agent bénéficiaire, l'administration et l'organisme prestataire du bilan de compétences. Cette convention tripartite rappelle aux signataires les principales obligations qui leur incombent respectivement. […] »

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, promulguée par le Président de la République le 5 septembre 2018, réforme l'apprentissage et la formation professionnelle.
La loi comprend également des mesures sur :

- l'élargissement de l'assurance chômage
- l'égalité femmes-hommes ;
- l'emploi des personnes handicapées ;
- la lutte contre les fraudes au travail détaché.

« Ce texte précise les différentes modalités de mise en œuvre des actions de formation d'une part, et du bilan de compétences d'autre part.

Décret n° 2018-1330 du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux bilans de compétences

Publics concernés : salariés, demandeurs d'emploi, employeurs et organismes prestataires d'actions de développement des compétences. »

Décret no 2026-234 du 30 mars 2026 relatif au montant de la participation obligatoire au financement des formations éligibles au compte personnel de formation

Publics concernés : titulaires du compte personnel de formation, Caisse des dépôts et consignations.
Objet : le décret fixe le montant de la participation obligatoire au financement des formations éligibles au compte personnel de formation.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.
Application : le présent décret est pris en application de l'article L. 6323-7 du code du travail.
Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre du travail et des solidarités,
Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6323-4 et L. 6323-7 ;
Vu l'avis de la Commission nationale de la négociation collective, de l'emploi et de la formation professionnelle en date du 11 février 2026 ;
Vu l'avis de la commission de surveillance de la Caisse des dépôts en date du 16 février 2026 ;

Le Conseil d'Etat (section sociale) entendu,
Décrète :
Art. 1er. – I. – Le premier alinéa de l'article R. 6323 du code du travail est ainsi modifié :
1o Après les mots : « est fixée », sont ajoutés les mots : « , pour l'année 2026, » ;
2o Les mots : « cent euros » sont remplacés par les mots : « cent cinquante euros ».
II. – Le montant de la participation forfaitaire fixé au premier alinéa de l'article R. 6323, dans sa rédaction résultant du I, s'applique aux actions éligibles au compte personnel de formation pour lesquelles la demande de souscription est intervenue postérieurement à l'entrée en vigueur du présent décret.
Art. 2. – Le ministre du travail et des solidarités et le ministre de l'action et des comptes publics sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Décret n° 2026-126 du 24 février 2026 définissant les conditions d'éligibilité au compte personnel de formation des bilans de compétences mentionnés au 2° de l'article L. 6313-1 du code du travail

« Seules les heures d'accompagnement effectuées par un prestataire mentionné à l'article L. 6351-1 peuvent donner lieu à un financement par la mobilisation des droits inscrits sur le compte personnel de formation.

« La mobilisation des droits inscrits sur le compte en application des articles L. 6323-11, L. 6323-27 et L. 6323-34 pour le financement d'un bilan de compétences est subordonnée à la condition que le titulaire n'ait pas bénéficié, au cours des cinq années qui précèdent sa demande de souscription, d'un financement de bilan de compétences par un organisme financeur mentionné à l'article L. 6316-1 ou un fonds d'assurance formation défini à l'article L. 6332-9. »

Décret n° 2026-127 du 24 février 2026 relatif aux conditions d'éligibilité au compte personnel de formation et au plafonnement de prise en charge par ce compte de certaines actions de formation

« Art. D. 6323-1 A. - Le plafond de droits mobilisables, inscrits sur le compte personnel de formation en application des articles L. 6323-11, L. 6323-27 et L. 6323-34 est fixé à :
« 1° Mille cinq cents euros pour les actions sanctionnées par des certifications et habilitations enregistrées dans le répertoire spécifique mentionné à l'article L. 6113-6, à l'exception de celles menant à la certification relative au socle de connaissances et de compétences professionnelles ;
« 2° Mille six cents euros pour les bilans de compétences mentionnés au 2° de l'article L. 6313-1 ;

« 3° Neuf cents euros pour les préparations aux épreuves théoriques et pratiques des catégories de véhicules terrestres à moteur du groupe léger. »

Code Pénal

Article 226-13

« La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. »

Article 226-14

« L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

[…]

4° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut engager la responsabilité civile, pénale ou disciplinaire de son auteur, sauf s'il est établi qu'il n'a pas agi de bonne foi. »

Mise à jour 11/2026