

Les bilans de compétences en plein essor

La crise liée à la pandémie a mis en exergue les « maux du travail » et la quête de sens de nombreux salariés

Quel est le point commun entre Laura, ancienne téléopératrice dans un centre d'appels, Tiphaine, qui a créé son entreprise après avoir été licenciée d'Airbnb, Denis, magasinier devenu assistant de gestion, Elodie, photographe indépendante, ou Chloé, avocate ? Tous ont réalisé un bilan de compétences ces deux dernières années. « Et c'est le cas d'énormément de personnes autour de moi depuis le Covid-19 », témoigne Tiphaine Szczypawka, 34 ans.

Créé en 1991, cet outil d'accompagnement et d'orientation accessible à tous les actifs pour faire un point sur leurs compétences et s'interroger sur leur carrière semble connaître un regain d'intérêt. Si les données centralisées manquent, plusieurs indicateurs en témoignent.

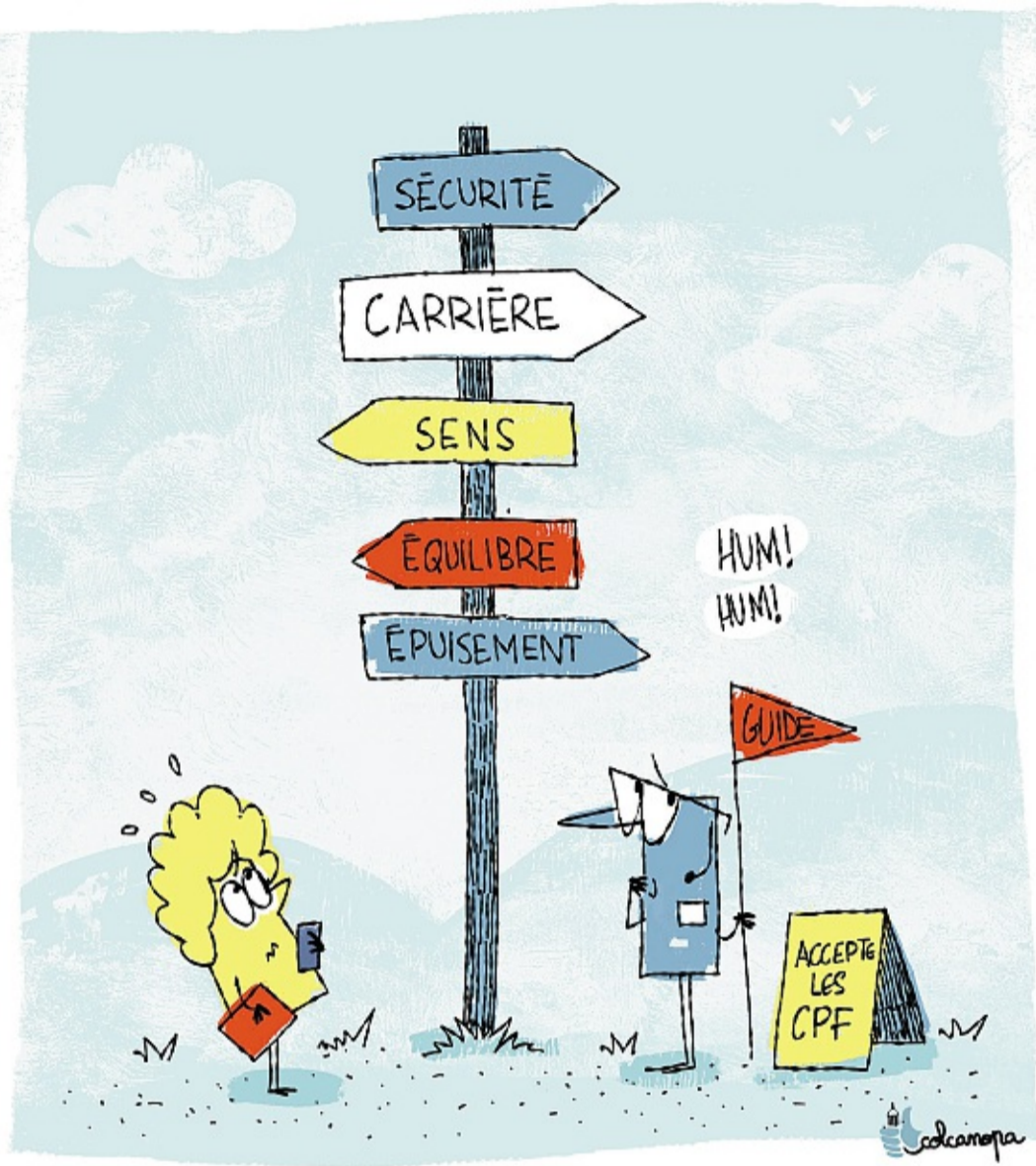
Selon la Caisse des dépôts, qui pilote le compte personnel de formation (CPF) par lequel les actifs peuvent mobiliser les droits accumulés durant leur vie professionnelle, 85 000 demandes de financement de bilan de compétences par le biais du CPF ont été validées en 2021, en augmentation de 63,5 % sur un an. Au moins 100 000 pourraient l'être d'ici à la fin de l'année.

Cette appétence s'observe également sur les plates-formes de recherches de formation. « On assiste à une explosion des requêtes pour des bilans de compétences, constate Jérémie Plasseraud, directeur des technologies de l'éducation du site HelloWork. Elles ont été multipliées par deux entre 2019 et 2020, et par quatre entre 2020 et 2021, pour atteindre plus de 105 000 demandes individuelles. Et ça continue d'accélérer. »

Un coût accessible

Comment l'expliquer ? D'abord, par des aspects pratiques. C'est une formation courte – vingt-quatre heures d'entretien sur trois mois avec un professionnel des ressources humaines –, que l'on peut réaliser en dehors de ses heures de travail, sans prévenir son employeur. Et on peut désormais la financer directement avec son CPF, pour un coût accessible : d'après la Caisse des dépôts, le prix moyen d'un bilan de compétences est de 1605 euros, quand le montant moyen des droits mobilisables par les salariés du privé est de 1573 euros.

Ensuite, le contexte de la crise sanitaire a joué à plein. « Toutes les périodes de crise posent la ques-



« Les demandes ont été multipliées par deux entre 2019 et 2020, et par quatre entre 2020 et 2021 »

JÉRÉMY Plasseraud
directeur des technologies de l'éducation du site HelloWork

tion de l'orientation professionnelle et la reconversion des salariés », rappelle Aurélie Gonnet, du Laboratoire interdisciplinaire pour la sociologie économique (CNRS et CNAM), qui a consacré sa thèse au bilan de compétences.

« La crise liée au Covid-19 a généré un gros chamboulement de vie professionnelle dans mon entourage, dit Tiphaine Szczypawka. Cela faisait un moment que je me posais des questions sur mon travail, là j'ai eu le temps d'y songer. »

« Quelle que soit la raison qui amène à faire un bilan, il y a toujours au départ une insatisfaction professionnelle, un questionnement par rapport au travail, rappelle Sophie Clamens, déléguée générale de la Fédération des centres interinstitutionnels de bilans de compétences (CIBC), un organisme public. La crise sanitaire a joué un rôle d'accélérateur. »

Pour Elodie, photographe indépendante (certains témoins ont préféré rester anonymes), une « année 2020 quasi blanche professionnellement » a remis en

question son modèle économique. « Une amie faisait un bilan et je voyais combien ça l'aidait à avancer. Cette période de temps suspendu m'a paru le moment idéal pour l'imiter. »

« Comme choisir son psy »

Première étape : choisir son interlocuteur, le conseiller RH ou psychologue du travail qu'elle verra en entretien individuel – et confidentiel. « C'est un peu comme choisir son psy ! dit-elle en souriant. On fait un peu une thérapie du travail, donc il vaut mieux être à l'aise. » « Il y a un double objectif, celui de valoriser la personne, lui redonner confiance, recréer une dynamique, et celui de l'aider à identifier et bâtir un projet professionnel réaliste », explique Renaud Pottier, du CIBC de Bour-

« Il y a un double objectif : valoriser la personne et l'aider à identifier et bâtir un projet professionnel réaliste »

RENAUD POTTIER
membre du CIBC de Bourgoin-Jallieu (Isère)

goin-Jallieu (Isère). En s'appuyant sur des tests psychotechniques aussi bien que sur des recherches à mener par l'intéressé.

Denis Chartier, 55 ans, a fait son bilan après son licenciement économique de l'entrepôt de La Halle d'Issoudun (Indre). « Ces échanges m'ont reconforté. Les tests ont révélé de très bons résultats sur la comptabilité. C'était ma formation d'origine, et ça recrute. Ma conseillère m'a incité à repartir là-dedans. » M^{me} Szczypawka est arrivée avec une idée plus précise, autour d'un métier « créatif et artisanal » : « La formuler à voix haute devant un professionnel et être écoutée fut un grand pas vers la concrétisation du projet. » Un an après, elle a créé sa société de bijoux faits main, à Paris, Saga Jewelry. « La tendance est aux métiers du bien-être et de l'artisanat, constate M. Pottier. Depuis la crise, les gens se posent plus de questions sur le sens de leur travail. »

Elodie décrit son expérience comme un cheminement : « Petit à petit, on vous amène à réfléchir par vous-même sur vous-même. » Et évoque une « précieuse » prise de recul. « Parce qu'elles n'ont pas été validées par un diplôme, c'est comme si je n'avais pas conscience de compétences propres à ma personnalité, comme l'organisation. Je ne voyais pas que je pouvais en faire quelque chose. »

« J'avais du mal à me trouver des compétences, remarque également Laura Clergeaud, 35 ans. L'entreprise ne m'avait pas vraiment encouragée à les reconnaître. » Après dix ans dans un centre d'appels à Angers pour un sous-traitant d'Orange, à bout, elle a entrepris un bilan pour anticiper sa rupture conventionnelle. « J'avais très peur de partir. Je ne voyais pas de perspective. Le bilan m'a aidée à avoir le courage de tourner la page » avant même qu'il soit terminé. « Je ne sais pas

si c'est ça qu'on appelle burn-out, mais un matin, je n'ai tout simplement pas pu sortir de la voiture pour aller au travail. »

C'est un autre des grands traits du monde du travail que le bilan de compétences met au jour. « Les problématiques de souffrance au travail s'invitent de plus en plus dans les entretiens. Les conditions de travail se sont durcies, partout. Les gens cherchent un espace d'écoute et d'accompagnement bienveillant, avec un professionnel formé », observe Geneviève Grand, consultante au CIBC de Lyon, qui voit venir à elle beaucoup de professionnels du secteur médico-social : « Dans ces métiers humains où la personne était centrale, la priorité est désormais aux économies. On y travaille à flux tendu. »

Avocate depuis 2005, Chloé a entrepris un bilan pour tenter de comprendre son « mal-être au boulot » : « Je me demandais si c'était ma façon d'exercer qui n'était pas la bonne, ou ce métier qui n'était plus pour moi. » Au terme de son accompagnement, elle formule les choses plus clairement : « La profession a beaucoup évolué. On a énormément dématérialisé les procédures, les plaidoiries ne sont plus les bienvenues... Et puis les clients sont dans la consommation, "Je prends, je jette". On doit être dispo vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept et tout ça pour quoi ? »

Ainsi, le bilan de compétences est devenu « un amortisseur des maux du travail », estime Aurélie Gonnet. Il apporte une solution, voire une porte de sortie, sans équivalent, parce qu'elle n'implique pas de donner « un tour pathologique » aux difficultés rencontrées. On ne s'y présente pas en victime, mais en acteur du changement. « C'est un espace protégé qui répond à une demande sociale, précise la chercheuse. Le risque, c'est de ne renvoyer la personne qu'à ses ressources individuelles pour trouver des solutions en dehors de l'entreprise, sans que soient interrogées collectivement ses conditions de travail. »

Chloé a refait son CV et cherche un poste de juriste en entreprise. Laura a postulé auprès d'une école de secrétariat médical. Elodie a concrétisé un projet dans l'événementiel. « Je n'aurais jamais pensé que j'avais les capacités de le faire, relève-t-elle, enthousiaste. Pour moi, l'important n'est pas l'arrivée, c'est le chemin. » ■

ALINE LECLERC

Les entreprises françaises misent encore sur l'Europe de l'Est

Depuis le Covid, de nombreuses PME délaissent l'export vers des pays éloignés pour prospecter dans la région, malgré la guerre en Ukraine

De retour d'un salon professionnel à Varsovie, Thierry Bonnefoy, patron de Leygatech, une PME spécialisée dans les emballages techniques pour l'industrie alimentaire, ne cache pas son étonnement. « J'ai été surpris par la vitalité, le dynamisme des personnes que j'ai rencontrées. Les entreprises avaient des carnets de commandes bien remplis et ne semblaient pas vraiment s'inquiéter d'une interruption des approvisionnements en gaz russe. Pour tout dire, j'ai eu l'impression qu'ils avaient plus de résilience que nous. » Le dirigeant de Leygatech, qui réalise déjà près de la moitié de son chiffre d'affaires à l'export, a désormais bon espoir de finaliser un contrat avec deux ou trois industriels rencontrés sur place. Et il n'est pas seul dans ce cas.

« A mon sens, il y a même plus d'activités et de projets que d'habitude, notamment autour du sujet de la mobilité électrique », confirme Adrian Feder, responsable export d'Emitech Groupe, spécialiste des tests et certifications, notamment pour l'industrie automobile, qui travaille avec des centres de R&D installés en République tchèque ou en Roumanie.

Intérêt récent

Malgré la guerre en Ukraine, de nombreuses entreprises françaises continuent à prospecter en Europe de l'Est. Behzad Cirkin, directeur commercial d'Ukal, spécialiste alsacien du matériel agricole, revient d'une mission en Roumanie et s'apprête à repartir pour la Grèce. Dans le contexte d'augmentation des prix et au re-

gard de la crise alimentaire qui se profile, le groupe est plus que jamais en quête de nouveaux partenaires en Europe de l'Est.

« Après le choc initial consécutif à l'agression russe, les inquiétudes se sont apaisées relativement vite », confirme Laurence de Touchet, directrice de la zone Europe centrale et orientale de Business France, l'agence qui accompagne les entreprises françaises dans leurs projets de développement à l'export. « Aujourd'hui, on ne constate pas de désengagement massif sur ces marchés : au contraire, il y a toujours beaucoup d'intérêt sur les perspectives de développement, même si cela ne va pas sans des interrogations de long terme. »

L'intérêt pour les marchés polonais, tchèque ou roumain est d'autant plus vif qu'il est récent.

« Après le choc initial, lié à l'agression russe, les inquiétudes se sont apaisées assez vite »

LAURENCE DE TOUCHET
directrice de la zone Europe centrale et orientale de Business France

La crise liée au Covid-19 a mis en lumière les fragilités des marchés plus éloignés, comme l'Asie ou l'Amérique. « A la fin de l'année 2019, quand je suis arrivée au bureau de Varsovie, notre préoccupation était de convaincre les entreprises françaises de venir sur les

marchés d'Europe de l'Est, se rappelle M^{me} de Touchet. Après le Covid-19, les entreprises ont décidé de mettre moins d'œufs dans le panier du grand export. L'idée qu'il fallait se recentrer sur l'Europe a émergé. Nous n'avons plus eu autant de difficultés à capter l'intérêt des chefs d'entreprise que nous avons vus arriver dans la région. »

Marchés prometteurs

Les chiffres ont suivi : entre 2019 et 2021, le nombre de PME ou d'entreprises de taille intermédiaire accompagnées individuellement par Business France a augmenté de 22 % en Pologne, de 20 % en République tchèque et de 18 % sur l'ensemble de la région. Au premier trimestre 2022, les exportations françaises vers l'Europe de l'Est ont représenté un

peu plus de 9,5 milliards d'euros, soit plus qu'au premier trimestre 2021 (8 milliards d'euros). Les entreprises françaises s'intéressent particulièrement aux pôles industriels, notamment automobiles, nombreux en Roumanie ou en République tchèque, aux secteurs agricole et agroalimentaire.

Mais d'autres marchés sont prometteurs : la santé, l'éducation, la cybersécurité et la sécurité... L'afflux de réfugiés ukrainiens dans les pays limitrophes génère des nouveaux besoins et constitue un réservoir de main-d'œuvre qualifiée. La guerre a aussi un autre effet, plus difficile à mesurer : « Les pays d'Europe centrale et orientale ont gagné une cote de sympathie qu'ils n'avaient pas avant », estime M^{me} de Touchet. ■

BÉATRICE MADELINE