

REFERENTIELS

Intitulé de la certification		
CU Accompagner les changements avec les techniques du coaching professionnel		
Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :		
La certification apporte des compétences professionnelles complémentaires dans le domaine du coaching professionnel. Elle complète, entre-autres, un parcours de manager, formateur, personnel RH...		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités*	Critères
C1 Se présenter en tant que coach et présenter clairement à un futur client et à tout prescripteur ce qu'est le coaching et la déontologie du coach, afin de clarifier la prestation.	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 1-1 Se présente de façon affirmée en tant que coach Critère 1-2 Définit clairement son cadre éthique de coaching en référence au code de déontologie du coach
C2 Engager le dialogue et présenter les modalités et le cadre d'intervention afin de donner des repères clairs à l'intéressé : évoquer les entretiens préliminaires, tripartite le cas échéant ; la prise en compte du contexte, des besoins du client, la mesure des enjeux, l'élucidation des objectifs et indicateurs de réussite, l'information sur la fréquence, durée, tarifs...	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 1-4 Explique de façon claire le processus du coaching en décrivant succinctement les différentes phases : définir le « problème » selon la perception du coaché, aider à l'élaboration de solutions, soutenir le coaché dans la réalisation de ses objectifs Critère 3-1 Laisse les interactions se jouer librement avec le coaché (sans manifester de désir de pouvoir, d'infantilisation, de manipulation...) Critère 3-3 Est capable d'interrompre le coaché et/ou de le confronter si besoin Critère 3-4 Conduit le processus de l'entretien
C3 Différencier le coaching d'autres modes d'accompagnement (thérapie, conseil, formation, ...) et savoir l'expliquer à son futur client dans l'objectif de situer le périmètre de la démarche.	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 1-3 Définit de façon synthétique et claire le coaching et explicite ce qu'il n'est pas Critère 3-1 Laisse les interactions se jouer librement avec le coaché (sans manifester de désir de pouvoir,

		d'infantilisation, de manipulation...) Critère 3-3 Est capable d'interrompre le coaché et/ou de le confronter si besoin Critère 3-4 Conduit avec assurance le processus de l'entretien
C4 Mener les entretiens avec les différents interlocuteurs concernés par le coaching (coaché, éventuellement hiérarchique et DRH) pour établir un diagnostic de la situation du client et clarifier le cadre de l'intervention	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 1-5 Définit avec précision les termes du contrat : responsabilité de chacun, aspect financier, planning de rdv, règles de fonctionnement... Critère 1-6 Vérifie explicitement que le cadre d'intervention soit OK pour le coaché Critère 1-7 Questionne habilement le coaché pour vérifier la pertinence et la faisabilité du coaching pour son bénéficiaire
C5 Elucider et reformuler un/des objectif(s) avec le client ; définir ensemble les indicateurs de réussite afin de co-construire le contrat de coaching	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 5-5 Questionne l'objectif de façon précise, puis le reformule clairement pour le valider avec le coaché (positif, contextualisé, sous contrôle du coaché, vérifiable, écologique)
C6 Comprendre et analyser les organisations, leurs structures managériales et leurs acteurs afin de les prendre en compte dans sa proposition et son intervention de coaching	Epreuve écrite A1- Partie 1 du dossier professionnel de : ingénierie et formalisation d'une intervention	Critère 9 : Le jury vérifie que les éléments suivants sont présents dans le dossier professionnel : <ul style="list-style-type: none"> - la spécificité du contexte de l'intervention est décrite clairement - les enjeux de la mission sont évalués précisément au regard du contexte - l'analyse de la situation du client et de sa demande sont argumentées de façon explicite -

<p>C7 Rédiger le contrat di ou tripartite de coaching et le valider avec les différents interlocuteurs (coaché éventuellement hiérarchique et DRH) afin de contractualiser la démarche.</p>	<p>Epreuve écrite A1- Partie 1 du dossier professionnel de : ingénierie, formalisation et bilan d'une intervention</p>	<p>Critère 10- Le Jury apprécie dans la rédaction des contrats la présence et la pertinence des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalités pratiques et financières - Objectifs de l'intervention - Mesures des résultats - Moyens mis en œuvre par chaque partie - Cadre déontologique et juridique
<p>C8 Faire émerger les ressources du client en lien avec sa situation problème (situation d'exception) afin d'initier un regard positif propice à la relation de coaching.</p>	<p>Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach Epreuve écrite A2 : Partie 2 du dossier professionnel : conduite d'un coaching</p>	<p>Critère 4-5 Sans jugement, fait des hypothèses sur les freins éventuels à l'atteinte de l'objectif du coaché Critère 4-6 Aide le coaché à prendre conscience de ses ressources en les pointant habilement</p>
<p>C9 Créer un espace sécurisant et accueillant dans une proximité ajustée afin de construire une relation de confiance.</p>	<p>Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach Epreuve écrite A2 : Partie 2 du dossier professionnel : conduite d'un coaching</p>	<p>Critère 2-1 Crée habilement un espace sécurisant : ton de voix posé, gestes souples, expression accueillante ; synchronise son verbal et sa posture corporelle Critère 2-2 Laisse par ses silences un espace suffisant au coaché pour s'exprimer Critère 2-3 Accueille sans jugement et encourage avec bienveillance les propos et les émotions du coaché Critère 2-4 Repère, accueille, reflète fidèlement, explore avec tact les émotions du coaché sans se laisser envahir par celles-ci Critère 2-5 Recueille et aide à la clarification de la demande par des techniques d'écoute active maîtrisées</p>
<p>C10 Faire preuve d'assertivité tout en laissant la place au client ou en le confrontant ou le recadrant si nécessaire afin d'optimiser les interactions avec le client.</p>	<p>Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach Épreuve écrite A2 : Partie 2 du dossier professionnel : conduite d'un coaching</p>	<p>Critère 3-1 Laisse les interactions se jouer librement avec le coaché (sans manifester de désir de pouvoir, d'infantilisation, de manipulation...) Critère 3-2 Fait part de façon ajustée, de ses ressentis ou images Critère 3-3 Est capable d'interrompre le coaché et/ou de le confronter avec tact si besoin Critère 3-4 Conduit avec assurance le processus de l'entretien</p>

<p>C11 Utiliser les modalités de communication verbales et non verbales de l'écoute active (selon Carl Rogers) : questions ouvertes, reformulations et silences fertiles pour favoriser l'expression profonde du coaché et assurer la progression du coaching</p>		<p>Critère 4-1 Reformule les propos du coaché de façon pertinente pour permettre l'avancée du coaching Critère 4-3 Laisse une place choisie aux silences, favorisant la réflexion du coaché et utilise la communication non verbale de façon adéquate</p>
<p>C12 Proposer des ouvertures, recadrages, hypothèses pour nourrir l'avancement du processus de coaching et/ou lever les freins, activer les ressources</p>		<p>Critère 4-2 Propose des ouvertures et/ou des recadrages de façon ajustée et pertinente</p>
<p>C13 Choisir les outils et concepts qu'il utilise en adéquation avec les objectifs et les singularités du client pour offrir un accompagnement sur mesure.</p>		<p>Critère 4-4 Choisit de manière pertinente et stratégique les outils qu'il utilise en adéquation avec l'objectif du coaché</p>
<p>C14 Pratiquer la maïeutique (questionnement ouvert et circulaire) de façon efficiente et élégante pour élargir les représentations du client et favoriser ainsi ses prises de conscience pour une compréhension profonde de sa situation</p>		<p>Critère 5-1 Pose des questions ouvertes et courtes (une à la fois) de façon non inductive, non directive Critère 5-2 Questionne de façon non orientée sur les valeurs, croyances, opinions, émotions, besoins du coaché pour favoriser l'émergence de sens Critère 5-3 Questionne avec délicatesse et pertinence les émotions du coaché Critère 5-4 Questionne avec neutralité pour évaluer l'impact des comportements du coaché sur son environnement et réciproquement</p>
<p>C15 Retravailler, si nécessaire et préciser l'objectif avec le client pour le rendre attractif/concret/atteignable</p>	<p>Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach Épreuve écrite A2 : Partie 2 du dossier professionnel : conduite d'un coaching</p>	<p>Critère 5-5 Questionne l'objectif de façon précise, puis le reformule clairement selon les 5 critères (décrits par la programmation neuro-linguistique) : positif, contextualisé, sous contrôle du coaché, vérifiable(indicateurs de réussite), écologique pour le coaché et son environnement.</p>
<p>C16 Accompagner le client dans son changement et vers son autonomie : Co-construire avec le client des objectifs intermédiaires, avec prescription éventuelle de tâches pour mesurer ses avancées, en situation réelle</p>		<p>Critère 6-1 Questionne explicitement les modalités d'engagement du coaché et le confronte avec bienveillance si besoin Critère 6-2 Reconnaît positivement les avancées du coaché, les nomme Critère 6-3 Aide sans l'orienter, le coaché à repérer des situations d'apprentissage et à trouver par lui-même des solutions variées pour gagner en autonomie</p>

<p>C17 Accompagner son client à faire le bilan de son coaching : de ses apprentissages, de ses progrès et de ses prochains pas afin qu'il puisse s'évaluer et se projeter dans le futur, autonome dans ses nouveaux modes de fonctionnements</p>		<p>Critère 6-4 Favorise par des questions appropriées l'autoévaluation des résultats en regard de l'objectif fixé</p> <p>Critère 6-5 Aide de façon non inductive, à l'élaboration d'un plan d'action à suivre dans l'après-séance et /ou l'après-coaching</p>
<p>C18 Situer l'avancée du processus de coaching et repérer les techniques propices à sa bonne progression afin d'optimiser la démarche</p>	<p>Epreuve mixte A3 : Partie 3 du dossier professionnel : évaluation et amélioration continue de sa pratique coaching</p>	<p>Critère 7-1 Évalue de façon distanciée et objective l'état d'avancement du coaching par rapport au processus d'accompagnement</p> <p>Critère 7-2 Utilise de manière judicieuse les techniques propices à l'avancement du processus et argumente ses choix</p>
<p>C19 Repérer dans ses attitudes et dans le processus relationnel coach-coaché d'éventuels projections, jeux psychologiques, évitements, transfert, contre-transfert afin d'ajuster sa posture et améliorer sa pratique</p>		<p>Critère 8-1 Repère avec clairvoyance et nomme les effets produits par ses paroles et ses silences sur le coaché – et réciproquement</p> <p>Critère 8-2 Repère avec précision ses différentes attitudes d'écoute (Porter) déployées et est conscient des effets produits</p> <p>Critère 8-3 Repère de façon pertinente ses propres projections, jeux psychologiques (Analyse transactionnelle), évitements et ceux de la personne coachée</p> <p>Critère 8-4 Avec un regard réflexif aiguisé, décèle et reconnaît ses propres représentations, résonances, préjugés, contradictions présentes durant l'entretien</p>
<p>C20 Préparer et procéder à la restitution de fin du coaching, en fonction de l'interlocuteur en présence et en tenant compte de la déontologie, en vue de clôturer l'intervention et d'en mesurer les effets</p>	<p>Epreuve écrite A1 : Partie 1 du dossier professionnel de : ingénierie, formalisation et bilan d'une intervention</p>	<p>Critère 11 : Le Jury apprécie dans la rédaction du bilan la présence et la pertinence des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les apprentissages du coaché - Les pistes d'amélioration - Les préconisations du coach sur les aspects relatifs aux comportements, à la communication interpersonnelle et les besoins éventuels de formation.

C21 Adapter sa prestation de coaching afin de prendre en compte, le cas échéant, les situations de handicap présentées par les interlocuteurs	Épreuve orale B : Évaluation des compétences clés du coach	Critère 12-1 Identifie les particularités des publics et ajuste sa posture en conséquence Critère 12-2 Adapte son discours Critère 12-3 Pose un regard bienveillant Critère 12-4 Ajuste ses outils et supports aux particularités des interlocuteurs
---	---	---