



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**FOASPS/ WAPHF**  
Fédération Ouest Africaine du Secteur Privé de la Santé  
West Africa Private Healthcare Federation  
Federaçao Oeste Africana do Setor Privado de Saude

# Coaching & mentoring

## Outils de développement des Capacités



# Manuel des Participants

Conçu par le Secrétariat Permanent de la FOASPS/ WAPHF

**Facilitateur Principal : Mr. Kofi KUMODZI**

Facilitateurs Associés : **Mme. Nandy BEUGRÉ-GOUE**, M. Theophile AGBOFOUN, Mme. Maureen SAMEDE

Supervision : Mme. Barbara O'Hanlon, Mme. Clare OMATSEYE

**Version de Juillet 2023**

## Polycopié N° 1

# SYNOPSIS DU PROGRAMME

<b>Titre du Programme</b>	<b>Développer la capacité et les compétences de coaching et de mentoring</b>
<b>Groupes cibles</b>	<p><b>Différentes catégories de membres du FOASPS/ WAPHF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personnel du Secrétariat permanent en position de supervision (en particulier les assistants techniques)</li> <li>○ Membres du conseil d'administration de la FOASPS/ WAPHF</li> <li>○ Personnel du secrétariat des fédérations nationales occupant des postes de supervision</li> <li>○ Membres des Bureaux Exécutifs des fédérations nationales</li> <li>○ BE des partenaires et personnel occupant des postes de supervision</li> <li>○ Cadres de clients externes et personnel occupant des postes de supervision</li> </ul>
<b>Objectifs du Programme</b>	<p><b>Objectifs généraux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Renforcer la capacité des coachs des participants et les équiper pour devenir des promoteurs de la croissance professionnelle de leurs supervisés et homologues</li> </ul> <p><b>Objectifs Spécifiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Améliorer la compréhension des participants en ce qui concerne les théories et les concepts les plus récents sur le coaching</li> <li>○ Accroître la compréhension des participants sur les liens et les différences entre le coaching et les autres outils de développement des supervisés (mentorat, conseil, formation, conseil, etc.)</li> <li>○ Clarifier les différents outils et étapes d'une expérience de coaching réussie</li> <li>○ Pratiquer certains outils clés pendant le programme et après le programme</li> <li>○ Réaliser une convention de coaching avec un coaché sélectionné et produire un rapport de fin de programme</li> </ul>
<b>Structure du programme</b>	<p><b>1. Activités pré-atelier, y compris :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pré lectures</li> <li>- Autotests (texte d'intelligence émotionnelle, de quel type d'aide ai-je besoin ?)</li> <li>- Identification de clients potentiels de coaching pour soutenir certains exercices pendant le programme)</li> </ul> <p><b>2. Atelier en face-à-face de 3 jours autour des approches suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Méthodologie alliant séances plénières et travaux de groupes,</li> <li>- Présentation PPT</li> <li>- Utilisation de diverses fonctionnalités (storytelling pour introduire des études de cas, brainstorming sur tableau blanc, etc.)</li> </ul> <p><b>3. Séances virtuelles individuelles pour l'apprentissage continu et les certifications aux niveaux supérieurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif : appliquer/démontrer certaines compétences de coaching au cours de la composante d'expérience du parcours d'apprentissage</li> <li>- Condition : cela se fera sous la supervision/coaching des Facilitateurs</li> </ul>
<b>Commentaire</b>	<p><b>NB : Ce programme est conçu pour permettre 3 niveaux de certification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat Bronze : à tous les participants ayant terminé le programme ;</li> <li>- Certificat Argent : à ceux qui décident de mettre en pratique les compétences acquises et de mener un programme de coaching de six (6) mois avec un client coaché sélectionné.</li> <li>- Certificat Or : après six (6) mois supplémentaires et remise d'un rapport indiquant le travail de coaching réalisé avec deux autres clients coachés.</li> </ul>

## Polycopié N° 2

**AGENDA DE L'ATELIER EN FACE À FACE**

Jours & Heures	Titre des Séances	Objectifs des séances	Observations/ Outils clé
<b>Jour 1</b>			
13:00 – 14:00 (60 min.)	1. Séance d'ouverture	Créer la dynamique initiale d'une expérience d'apprentissage partagée pour les participants et les animateurs	Exercice d'auto-présentation : Ceci est mon totem : l'animal qui me décrit... (basé sur une série d'animaux montrés sur un partage d'écran)
Jour 1 14:00 – 15:30 (90 min.)	2. Debriefing des activités pré atelier	Créer une opportunité pour les participants de partager les leçons apprises lors de la préparation de l'atelier et exposer leurs attentes pour cet atelier  NB : Cette session combinera une plénière et un travail de groupe	Quelques questions de debriefing : - Comment s'est passée la préparation pour vous ? - Qu'avez-vous découvert sur vous-même et sur le concept de coaching ? - Quelles leçons pourriez-vous partager avec nous ?  NB : Introduisez ici l'exercice d'intelligence émotionnelle s'il n'avait pas été fait lors du pré-atelier
Jour 1 15:30 – 17:00 (90 min.)	3. Qu'est-ce que le coaching et pas autre chose ?	Donner aux participants un espace pour discuter des concepts, des théories et des perspectives sur le coaching et analyser son intérêt pour le développement professionnel/ carrière	Présentations PPT sur : - Définition du coaching - Différence entre le coaching et les autres moyens de développement des capacités
<b>Jour 2</b>			
13:00 – 13:15:	<b>Revue du jour 1</b>		
Jour 2 13:15 – 14:45 (90 min.)	4. Coaching : un partenariat multipartite	Aider les participants à avoir une vision claire des différentes personnes intéressées par les expériences de coaching même lorsqu'elles se déroulent entre deux personnes	Présentations PPT sur : - Qui sont les parties prenantes d'une expérience de coaching et de mentorat ? - Quels peuvent être leurs intérêts et comment y répondre ? - La convention d'encadrement.

			- Exercice : Rédaction de la convention de coaching
Jour 2 14:45 – 17:00 (105 min.)	5. Outils de coaching et manières de procéder	Répondre à la question "Comment réaliser une prestation de coaching et quelles en sont les étapes clés ?"	Présentations PPT sur : - Les étapes d'un service de coaching : de la décision à l'évaluation et au rapport - Établir l'ordre du jour d'une séance de coaching - Qui décide des sujets de discussion - Responsabilités de chaque partenaire lors de la séance de coaching - Approches basées sur le besoin et les statuts émotionnels des clients (Intelligence)
<b>Jour 3</b>			
<b>13:00 – 13:15:</b>	<b>Revue du jour 2</b>		
Jour 3 13:15 – 15:15 (120 min.)	6. Exercices et pratiques	Donnez aux participants des opportunités clés de pratiquer le coaching autour d'exercices de jeux de rôle	Présentations PPT sur : - La situation/contexte du jeu de rôle - Affectation à chaque participant (le coach, le coaché et l'observateur) - Exercice (jeu de rôle) - Séance de débriefing et leçons apprises
Jour 3 15:15 – 16:15 (60 min.)	7. Prochaines étapes	Fournir aux participants des informations clés sur les prochaines étapes vers l'apprentissage continu et le ciblage d'autres niveaux de certification	Présentations PPT sur : - Le processus de certification multi-niveaux - Le soutien disponible (Les mentors) - Les ressources disponibles - Liste des cours (en ligne et en présentiel)
Jour 3 16:15 – 17:00 (45 min.)	8. Séance de Clôture	Terminer le programme en toute beauté et garder un souvenir mémorable de la formation	

**NB : En mode présentiel, ce programme peut être couvert en 2 ou 3 journées complètes. Mais en mode virtuel, il peut être réalisé en 5 demi-journées.**



**Just quand la chenille  
pensait que c'était la fin  
du monde, elle devint un  
papillon...  
Proverbe**

## Lecture N° 1

**L'International Coaching Federation (ICF)** a été créée il y a 25 ans pour donner de la crédibilité à une profession émergente et donner aux Coaches un espace de connexion les uns avec les autres. Aujourd'hui, l'ICF est plus qu'une organisation de membres pour les coachs professionnels formés - Il rassemble, en un seul endroit, plusieurs aspects clés de l'industrie croissante du coaching. La lecture suivante est empruntée à l'ICF sur son site Web : <https://coachingfederation.org/>

## Qu'est-ce que le coaching ?

La Fédération internationale de coaching (ICF) définit le coaching comme un partenariat avec les clients dans un processus stimulant et créatif qui les incite à maximiser leur potentiel personnel et professionnel. Les résultats peuvent changer la vie. Les clients disent souvent qu'ils ont créé une nouvelle vision de la vie - trouvant l'inspiration, le courage, la confiance et les réponses à des questions brûlantes en eux-mêmes.

### Code d'Éthiques de l'ICF

Le code de déontologie de l'ICF décrit les valeurs fondamentales de l'ICF, les principes éthiques et les normes de comportement éthique pour tous les professionnels de l'ICF. L'ICF a ainsi mis en œuvre la version actuelle du Code en janvier 2020.

Le Code de déontologie est composé de cinq (5) principales parties :

#### I. Introduction

Le code de déontologie de l'ICF décrit les valeurs fondamentales de la Fédération internationale de coaching (valeurs fondamentales de l'ICF), ainsi que les principes éthiques et les normes de comportement éthiques pour tous les professionnels de l'ICF (voir les définitions). Le respect de ces normes de comportement éthiques de l'ICF est la première des compétences de base du coaching de l'ICF (compétences de base de l'ICF). C'est-à-dire "Faire preuve d'une pratique éthique : comprendre et appliquer systématiquement l'éthique et les normes de coaching."

Le code de déontologie de l'ICF sert à maintenir l'intégrité de l'ICF et de la profession mondiale de coaching en :

- Établir des normes de conduite conformes aux valeurs fondamentales et aux principes éthiques de l'ICF ;
- Orienter la réflexion éthique, l'éducation et la prise de décision ;
- Juger et préserver les normes des Coaches de l'ICF par le biais du processus d'examen de la conduite éthique de l'ICF (ECR) ;
- Fournir la base de la formation à l'éthique de l'ICF dans les programmes accrédités par l'ICF

Le code de déontologie de l'ICF s'applique lorsque les professionnels de l'ICF se présentent comme tels, dans tout type d'interaction liée au coaching. Ceci indépendamment du fait qu'une relation de coaching (voir définitions) ait été établie ou non. Ce code énonce les obligations éthiques des professionnels de l'ICF qui

agissent dans leurs différents rôles de coach, de superviseur de coach, de coach mentor, de formateur ou d'étudiant coach en formation, ou qui occupent un rôle de leadership ICF, ainsi que du personnel de soutien (voir les définitions).

Bien que le processus d'examen de la conduite éthique (ECE) ne s'applique qu'aux professionnels de l'ICF, tout comme l'engagement, le personnel de l'ICF s'engage également à respecter une conduite éthique et à respecter les valeurs fondamentales et les principes éthiques qui sous-tendent ce code de déontologie de l'ICF.

Le défi de travailler de manière éthique signifie que les membres rencontreront inévitablement des situations qui nécessitent des réponses à des problèmes inattendus, la résolution de dilemmes et des solutions aux problèmes. Ce code d'éthique est destiné à aider les personnes assujetties au code en les orientant vers la variété de facteurs éthiques qui pourraient être pris en considération et aider à identifier d'autres façons d'aborder un comportement éthique.

Les professionnels ICF qui acceptent le Code de déontologie s'efforcent d'être éthiques, même lorsque cela implique de prendre des décisions difficiles ou d'agir avec courage.

## 2. Définitions clés

- **“Client”** - l'individu ou l'équipe/le groupe qui est coaché, le coach qui est encadré ou supervisé, ou le coach ou l'élève coach qui est formé.
- **“Coaching”** - s'associer avec les clients dans un processus stimulant et créatif qui les incite à maximiser leur potentiel personnel et professionnel.
- **“Relation de Coaching”** - une relation établie par le Professionnel ICF et le(s) Client(s)/Sponsor(s) dans le cadre d'un accord ou d'un contrat qui définit les responsabilités et les attentes de chaque partie.
- **“Code”** - Code d'éthiques de l'ICF.
- **“Confidentialité”** - protection de toute information obtenue autour de l'engagement de coaching à moins que le consentement à la divulgation ne soit donné.
- **“Conflit d'Intérêts”** - une situation dans laquelle un professionnel ICF est impliqué dans plusieurs intérêts et que, servir un intérêt pourrait aller à l'encontre ou être en conflit avec un autre. Cela peut être financier, personnel ou autre.
- **“Egalité”** - une situation dans laquelle toutes les personnes font l'expérience de l'inclusion, de l'accès aux ressources et aux opportunités, indépendamment de leur race, de leur origine ethnique, de leur origine nationale, de leur couleur, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leur religion, de leur statut d'immigration, de leur handicap mental ou physique, et d'autres domaines de la différence humaine.
- **“Professionnels de l'ICF”** - les personnes qui se présentent en tant que membre de l'ICF ou titulaire d'une accréditation ICF, dans des rôles comprenant, mais sans s'y limiter, celui de coach, de superviseur de coach, de coach mentor, de formateur de coach et d'étudiant en coaching.
- **“Personnel de l'ICF”** - le personnel de soutien d'ICF qui est engagé par la société de gestion qui fournit des services professionnels de gestion et d'administration au nom d'ICF.

- **“Coach Internes”** - une personne qui travaille au sein d'une organisation et qui accompagne à temps partiel ou à temps plein les employés de cette organisation.
- **“Sponsor”** - l'entité (y compris ses représentants) qui paie et/ou organise ou définit les services de coaching à fournir.
- **“Appui au Personnel”** - les personnes qui travaillent pour les Professionnels de l'ICF au service de leurs clients.
- **“Egalité Systemique”** - l'égalité des sexes, l'égalité raciale et d'autres formes d'égalité qui sont institutionnalisées dans l'éthique, les valeurs fondamentales, les politiques, les structures et les cultures des communautés, des organisations, des nations et de la société.

### 3. Valeurs fondamentales et principes éthiques de l'ICF

Le code de déontologie de l'ICF est basé sur les valeurs fondamentales de l'ICF et les actions qui en découlent. Toutes les valeurs ont la même importance et se soutiennent mutuellement. Ces valeurs sont ambitieuses et doivent être utilisées comme un moyen de comprendre et d'interpréter les normes. Tous les professionnels ICF sont censés présenter et propager ces valeurs dans toutes leurs interactions.

### 4. Normes éthiques

Les normes éthiques suivantes s'appliquent aux activités professionnelles des professionnels ICF :

#### Section I – Responsabilité envers les clients

En tant que professionnel ICF, je :

1. Explique et s'assurer que, avant ou lors de la rencontre initiale, mes Clients et Parrains comprennent la nature et la valeur potentielle du coaching, la nature et les limites de la confidentialité, les dispositions financières et toute autre condition du contrat d'encadrement.
2. Crée un accord/contrat concernant les rôles, les responsabilités et les droits de toutes les parties impliquées avec mon/mes client(s) et mon/mes sponsor(s) avant le début des services.
3. Maintient les niveaux de confidentialité les plus stricts avec toutes les parties, comme convenu. Je suis conscient et j'accepte de me conformer à toutes les lois applicables en matière de données et de communications personnelles.
4. Ai une compréhension claire de la manière dont les informations sont échangées entre toutes les parties impliquées lors de toutes les interactions de coaching.
5. Ai une compréhension claire avec les clients et les commanditaires ou les parties intéressées des conditions dans lesquelles les informations ne seront pas gardées confidentielles (par exemple, activité illégale, si la loi l'exige, en vertu d'une ordonnance judiciaire valide ou d'une citation à comparaître ; risque imminent de danger probable à soi-même ou aux autres ; etc.). Si je pense raisonnablement que l'une des circonstances ci-dessus s'applique, je devrai peut-être en informer les autorités compétentes. Code de déontologie de l'ICF.
6. Lorsque je travaille en tant que coach interne, je gère les conflits d'intérêts ou les conflits d'intérêts potentiels avec mes clients et parrains de coaching par le biais



d'accords de coaching et d'un dialogue continu. Cela devrait inclure le traitement des rôles organisationnels, des responsabilités, des relations, des dossiers, de la confidentialité et des autres exigences en matière de rapports.

7. Maintient, stocke et élimine tous les enregistrements, y compris les fichiers et communications électroniques, créés au cours de mes interactions professionnelles d'une manière qui favorise la sécurité et la confidentialité, et me conforme à toutes les lois et accords applicables. De plus, je veille à faire bon usage des développements technologiques émergents et croissants qui sont utilisés dans les services de coaching (services de coaching assisté par la technologie) et à être conscient de la façon dont diverses normes éthiques s'y appliquent.
8. Reste attentif aux indications qu'il pourrait y avoir un changement dans la valeur reçue de la relation de coaching. Si tel est le cas, je modifie la relation ou encourage le(s) Client(s)/ Parrain(s) à rechercher un autre coach, à rechercher un autre professionnel ou à utiliser une ressource différente.
9. Respecte le droit de toutes les parties de mettre fin à la relation de coaching à tout moment et pour quelque raison que ce soit pendant le processus de coaching, sous réserve des dispositions de l'accord.
10. Suis sensible aux implications d'avoir plusieurs contrats et relations avec le(s) même(s) client(s) et sponsor(s) en même temps afin d'éviter les situations de conflit d'intérêts.
11. Suis conscient et gère activement toute différence de pouvoir ou de statut entre le Client et moi qui peut être causée par des problèmes culturels, relationnels, psychologiques ou contextuels.
12. Informe mes Clients de la réception potentielle d'une compensation et d'autres avantages que je pourrais recevoir pour avoir référé mes clients à des tiers.
13. Assure une qualité constante du coaching, quel que soit le montant ou la forme de rémunération convenue dans toute relation.

## **Section II – Responsabilité de pratique et d'exécution**

En tant que professionnel ICF, je :

14. Adhère au code de déontologie de l'ICF dans toutes mes interactions. Lorsque je prends conscience d'une éventuelle violation du Code par moi-même ou que je reconnais un comportement contraire à l'éthique chez un autre professionnel ICF, je soulève respectueusement la question auprès des personnes concernées. Si cela ne résout pas le problème, je me réfère à une autorité officielle (par exemple, le personnel de l'ICF) pour résolution.
15. Exige le respect du code de déontologie de l'ICF par tout le personnel de soutien.
16. M'engage à atteindre l'excellence grâce à un développement personnel, professionnel et éthique continu. Code de déontologie de l'ICF
17. Reconnais mes limites ou circonstances personnelles qui peuvent nuire, entrer en conflit avec ou interférer avec mes performances de coaching ou mes relations de coaching professionnel. Je demande de l'aide pour déterminer les mesures à prendre et, si nécessaire, demande rapidement des conseils professionnels pertinents. Cela peut inclure la suspension ou la résiliation de ma (mes) relation(s) de coaching.
18. Résous tout conflit d'intérêts ou conflit d'intérêts potentiel en travaillant sur le problème avec les parties concernées, en recherchant une assistance professionnelle ou en suspendant temporairement ou en mettant fin à la relation professionnelle.

19. Maintiens la confidentialité des membres de l'ICF et j'utilise les informations de contact des membres de l'ICF (adresses e-mail, numéros de téléphone, etc.) uniquement dans la mesure autorisée par l'ICF ou le membre de l'ICF.

### **Section III – Responsabilité de professionnalisme**

En tant que professionnel ICF, je :

20. Identifie avec précision mes qualifications de coach, mon niveau de compétence de coach, mon expertise, mon expérience, ma formation, mes certifications et mes références ICF.
21. Fais des déclarations verbales et écrites qui sont vraies et précises sur ce que j'offre en tant que professionnel ICF, ce qui est offert par ICF, la profession de coaching et la valeur potentielle du coaching.
22. Communique et sensibilise ceux qui ont besoin d'être informés des responsabilités éthiques établies par ce Code.
23. Assume la responsabilité de connaître et d'établir des limites claires, appropriées et sensibles à la culture qui régissent les interactions, physiques ou autres.
24. Ne participe à aucun engagement sexuel ou romantique avec le(s) client(s) ou le(s) sponsor(s). Je serai toujours attentif au niveau d'intimité approprié à la relation. Je prends les mesures appropriées pour résoudre le problème ou annuler la mission.

### **Section IV – Responsabilité envers la société**

En tant que professionnel ICF, je :

25. Évite la discrimination en maintenant l'équité et l'égalité dans toutes les activités et opérations, tout en respectant les règles locales et les pratiques culturelles. Cela inclut, mais sans m'y limiter, la discrimination, fondée sur l'âge, la race, l'expression de genre, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, la religion, l'origine nationale, le handicap ou le statut militaire.
26. Reconnais et honore les contributions et la propriété intellectuelle d'autres personnes, en revendiquant uniquement la propriété de mon propre matériel. Je comprends qu'une violation de cette norme peut m'exposer à un recours légal par un tiers. Code de déontologie de l'ICF.
27. Suis honnête et travaille selon les normes scientifiques reconnues, les lignes directrices applicables aux sujets et les limites de ma compétence lors de la conduite et de la rédaction de rapports de recherche.
28. Suis conscient de mon impact et de celui de mes clients sur la société. J'adhère à la philosophie de « faire le bien » par rapport à « éviter le mal ».

## Lecture N° 2

# Caractéristiques d'un coach efficace

Attribution au Pennsylvania Child Welfare Resource Center pour ce matériel que nous avons obtenu de leur site Web

([http://www.pacwrc.pitt.edu/Curriculum/521%20SupervisorTrainingSeries-Module3-TheMiddleWorkPhase/Hndts/HO16\\_ChrEffCch.pdf](http://www.pacwrc.pitt.edu/Curriculum/521%20SupervisorTrainingSeries-Module3-TheMiddleWorkPhase/Hndts/HO16_ChrEffCch.pdf)) ; avec toute notre reconnaissance

### 1. Un coach efficace est positif.

Le travail d'un coach ne consiste pas à corriger les erreurs, à trouver des fautes et à blâmer. Au lieu de cela, la fonction d'un coach est d'atteindre des objectifs de productivité en encadrant le personnel pour atteindre des performances optimales.

Par exemple, l'assistant social, Ken sait qu'il est censé recevoir certains rapports d'ici le 10 du mois, mais il ne les fait jamais avant le 14 ou le 15. Vous lui avez parlé du problème à plusieurs reprises, mais Ken ne reçoit toujours pas les rapports à temps. Essayez l'approche positive. C'est la différence entre dire : "Envoyez ces rapports d'ici le 10" et demander : "Que devez-vous faire différemment pour obtenir vos rapports mensuels d'ici le 10 ?"

La première déclaration récolte du ressentiment et des excuses - mais aucune amélioration des performances. Le superviseur continue de considérer Ken comme un problème ; Ken continue à considérer le superviseur comme un imbécile. La deuxième approche peut permettre à l'agence d'obtenir ce qu'elle veut - les rapports remis à temps. Et le superviseur a une chance de gagner le prix bonus - un travailleur avec une attitude plus coopérative et des compétences améliorées en gestion du temps à appliquer à la tâche suivante.

### 2. Un coach efficace est enthousiaste.

En tant que dirigeants, les superviseurs et les gestionnaires donnent le ton. Leur attitude est contagieuse. Projetez la tristesse et le malheur, et vous obtiendrez la tristesse et le malheur de votre personnel. Le superviseur qui fabrique des raisons pour lesquelles les choses ne fonctionneront pas n'est jamais déçu par le personnel. Apportez une énergie positive à chaque rencontre.

### 3. Un coach efficace est solidaire.

Être solidaire signifie bien plus que fournir un mot d'encouragement et une tape dans le dos. Le travail d'un coach consiste à fournir au personnel ce dont il a besoin pour bien faire son travail, y compris les outils, le temps, la formation, les réponses aux questions et la protection contre les interférences extérieures. Pour diriger, il faut servir, anticiper les besoins et prévenir les problèmes.

### 4. Un coach efficace est confiant.

Un superviseur ou un responsable s'attend-il à ce que les travailleurs soient infallibles, qu'ils effectuent leur travail à temps, à chaque fois, sans erreur ? Bien sûr que non. Tout le monde fait des erreurs. Le personnel a de bons et de moins bons jours, des moments d'efficacité maximale et des moments où il sombre dans la stupeur. Les membres du personnel sont humains, une caractéristique qu'ils partagent avec leur Coach.

Les bons coaches font confiance au personnel pour qu'il soit consciencieux, qu'il dise la vérité et qu'il donne une journée de travail raisonnable pour un salaire journalier. La plupart des gens sont consciencieux et honnêtes, avec un désir inhérent de bien faire leur travail. Et lorsqu'ils voient le superviseur ou le gestionnaire appliquer des normes élevées à leur propre conduite, ils seront encore plus susceptibles de faire de même. Dites au personnel quoi faire, puis dégagez et laissez-le faire.

« Faire confiance » ne doit pas être confondu avec « crédule ». Les superviseurs et les gestionnaires auront leur part de problèmes de comportement, de conflits de personnel et d'incompétence à gérer. Cependant, n'assumez pas le négatif. Solidairement avec les travailleurs jusqu'à ce qu'ils donnent une raison impérieuse de ne pas le faire. Lorsqu'il y a un problème, travaillez avec l'employé pour le corriger. Vous vous retrouverez avec un meilleur employé - et un fidèle aussi.

### **5. Un coach efficace est concentré.**

Une communication efficace est spécifique et ciblée. Traiter en détails. Gardez la tâche gérable. Vous êtes beaucoup plus susceptible d'obtenir une action si un employé quitte votre bureau concentré sur la résolution du problème en cours.

### **6. Un entraîneur efficace est orienté sur les objectifs.**

Basez les missions sur des objectifs clairs et définissables. Attachez des tâches spécifiques à ces objectifs. Communiquez ces objectifs aux personnes qui doivent réellement faire le travail.

Par exemple, si un travailleur quitte le bureau du superviseur en se demandant « Pourquoi veut-elle que je fasse cela ? » après que le superviseur a expliqué une tâche, le superviseur n'a fait que la moitié du travail. Le superviseur a donné le « quoi » mais pas le « pourquoi ».

### **7. Un coach efficace est observateur.**

Tom Peters (auteur de *A Passion for Excellence*, etc.) parle de « management by walking around ». Selon Peters, il ne suffit pas de s'asseoir dans son bureau même si sa « porte est toujours ouverte ». Les superviseurs et les gestionnaires doivent sortir et se mêler au personnel.

De plus, cependant, ils doivent faire attention. Être observateur signifie plus que simplement garder les yeux et les oreilles ouverts. Les superviseurs et les gestionnaires doivent être conscients de ce qui n'est pas dit ainsi que de ce qui l'est, et relever les mouvements du corps et le ton de la voix. Un superviseur attentif n'aura pas à attendre que quelqu'un lui signale un problème.

Un bon conseil est d'être évidemment observateur. Le personnel doit savoir que le superviseur est observateur et attentif. Le superviseur maintient un contact visuel. Lorsqu'il est à l'extérieur du bureau pour observer, il s'assure que les employés savent qu'il est là. Personne n'aime un espion.

### **8. Un coach efficace est respectueux.**

L'équité exige un accès égal aux emplois, aux salaires et à l'avancement, indépendamment de questions telles que la race, la religion, l'origine ethnique ou le sexe. Cependant, cela va au-delà de cela vers un environnement de travail où les collègues abandonnent les stéréotypes et les attentes limitatifs et se respectent en tant qu'individus. Dans l'agence culturellement compétente, les différences ne sont pas seulement tolérées, elles sont célébrées. C'est le cas parce que tout le monde profite de ces différences.

Respectez tout le monde. Respectez leurs droits en tant qu'employés et en tant qu'êtres humains. Cela peut être aussi simple que d'éviter de faire des suppositions. Cela peut être aussi complexe que d'apprendre qu'un geste fait fréquemment pour indiquer une approbation apparaît comme dégradant pour quelqu'un d'une autre culture.

Le bon superviseur apprend à connaître les travailleurs et les traite tous comme des individus avec respect.

## **9. Un coach efficace est patient.**

La patience n'est pas seulement une vertu ; c'est une compétence de survie en milieu de travail. Le personnel n'est pas stupide et n'essaie pas de rendre fou son superviseur ou son directeur. Ils sont occupés, et ils sont préoccupés, tout comme le superviseur.

Répétez-leur, mais trouvez d'autres mots pour le faire. Utilisez une nouvelle approche et demandez-leur de vous expliquer les instructions, comme si vous étiez un nouveau travailleur. Cela montrera qu'ils comprennent les directives et cela les aidera à intérioriser ces directives. Comme le dit le vieil adage, "Enseigner, c'est apprendre deux fois".

## **10. Un coach efficace est clair.**

Si le travailleur n'a pas bien entendu, c'est peut-être parce que le superviseur ou le gestionnaire ne l'a pas bien dit.

Par exemple, je vous explique quelque chose, mais vous ne comprenez pas, alors je le répète, en utilisant essentiellement les mêmes mots, mais plus fort et/ou plus lentement. Le scénario continue, nous sommes tous les deux frustrés, en colère et plus éloignés l'un de l'autre.

De qui est-ce la faute ? Le vôtre, pour ne pas avoir compris ? Ou le mien, pour ne pas avoir trouvé un moyen plus efficace de communiquer ? Peu importe de qui est la faute. Toi et moi ne sommes pas connectés.

En fin de compte, si vous essayez de communiquer et que l'autre personne ne comprend pas, assumez la responsabilité d'établir la connexion. N'aggravez pas les choses en répétant simplement les mêmes mots plus fort ou plus lentement.

## **11. Un coach efficace s'affirme.**

Bien que les superviseurs et les gestionnaires soient positifs, enthousiastes, solidaires, confiants, concentrés, axés sur les objectifs, observateurs, respectueux, patients et clairs, ils ne doivent pas perdre de vue ce fait essentiel de la vie organisationnelle - les superviseurs doivent superviser, les gestionnaires doivent gérer. Être un bon Coach ne signifie pas que vous oubliez votre responsabilité de prendre des décisions. Cela signifie que les superviseurs ou les gestionnaires s'assurent qu'ils comprennent ce qui est impliqué dans toute décision, qu'ils peuvent communiquer efficacement les décisions et que le personnel est disposé et capable d'agir de manière appropriée sur ces décisions. C'est ainsi que les choses se font.

S'affirmer, c'est maintenir une forte présence. C'est agir avec confiance et persévérance.

## Lecture N° 3

# Mentoring vs Coaching : Les Principales Différences et Bénéfices

Source : Site PushFar, Lien du 24 février 2023 :

<https://www.pushfar.com/article/mentoring-vs-coaching-the-key-differences-and-benefits/#:~:text=The%20Definitions%20of%20Coaching%20and%20Mentoring&text=A%20mentor%20is%20someone%20who,another%20to%20develop%20and%20grow.&text=A%20coach%20is%20someone%20who,them%20reach%20their%20full%20potential.>

**En mars 2021, PushFar et nos partenaires de Sheridan Resolutions ont organisé conjointement un webinaire intitulé « Mentoring vs Coaching : What, Why & When ». En voici un résumé.**

## Différence entre Coaching et Mentoring

En mars 2021, PushFar et nos partenaires de Sheridan Resolutions ont organisé conjointement un webinaire intitulé "Mentoring vs Coaching : What, Why & When", visant à examiner les principales différences entre le mentoring et le coaching, quand utiliser les deux pratiques d'apprentissage et quelles en sont les clés et les avantages. Ensemble, notre PDG, Ed Johnson et la PDG de Sheridan Resolutions, Caroline Sheridan, ont présenté le webinaire et ont commencé par passer en revue les définitions clés du mentoring et du coaching, puis ont approfondi certains des principaux avantages et différences.

Dans l'article d'aujourd'hui, nous voulions partager les détails du webinaire et examiner ces principales différences et avantages, pour ceux qui recherchent un récapitulatif et qui ont manqué le webinaire. Voyons d'abord les définitions.

Les définitions du coaching et du mentoring

### **Mentoring : la définition**

Un mentor est quelqu'un qui partage ses connaissances, ses compétences et/ou son expérience, pour aider un autre à se développer et à grandir.

### **Coaching : la définition**

Un coach est une personne qui guide un client sur ses objectifs et l'aide à atteindre son plein potentiel.

Maintenant, en regardant ces deux définitions, nous vous pardonnerons de ne pas être encore totalement sûr des principales différences entre le mentoring et le coaching. L'une des différences les plus distinctes est que le mentoring est directif, le coaching étant non directif. Qu'est-ce que cela signifie en pratique ? Eh bien, dans les réunions de mentoring, c'est probablement le mentor qui parle le plus, alors que dans le coaching, c'est probablement le coach qui pose des questions et donne à la personne qu'il coach l'espace pour réfléchir et parler le plus. En fin de compte, le coaching et le mentoring visent à aider les gens à arriver là où ils veulent aller en tirant parti de l'expérience du coach ou du mentor. On peut les voir évoluer de directif (mentoring) à non directif (coaching) dans un tableau souvent utilisé pour illustrer les différences.

Comme vous pouvez le voir, du côté du mentoring et de la directive, il s'agit d'instruire et de dire, alors que lorsque nous progressons vers une phase d'apprentissage non directive et davantage axée sur le coaching, nous voyons plus de réflexion et de sensibilisation.

## Les Différences Entre Mentoring et Coaching

Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des principales différences entre le mentoring et le coaching, comparées. Nous allons commencer par les principales différences pour le mentoring :

- Le mentoring est souvent à plus long terme, certaines relations de mentoring durent plus de 6 mois et, dans plusieurs cas, le mentoring peut durer des années, voire des décennies. En fait, certains mentors et mentorés célèbres citent des relations de mentoring à vie.
- Aucune qualification n'est requise pour le mentoring, ce qui signifie qu'il est facile pour les organisations de démarrer rapidement des programmes de mentoring. Oui, la formation au mentoring est souvent recommandée mais elle n'est certainement pas obligatoire et en fait, il y a très peu de qualifications de mentoring offertes, par rapport à celles des qualifications de coaching.
- Comme mentionné, le mentoring est beaucoup plus directif. Il s'agit pour le mentor de partager ses connaissances, son expérience et ses compétences, d'en parler au mentoré et de le guider dans la direction.
- En règle générale, le mentoring est moins structuré que le coaching et bien qu'il soit recommandé d'avoir un programme et des objectifs de réunion de mentoring, il appartiendra au mentoré de les mettre ensemble, par rapport au coaching qui suit généralement une structure plus rigoureuse.
- Enfin, le mentoring est principalement axé sur le développement et attend du mentoré qu'il décide de ce qu'il souhaite réaliser et des objectifs qu'il se fixe pour ses relations de mentorat.

**Maintenant, les principales différences pour le coaching sont :**

- Le coaching est souvent à plus court terme et peut être aussi court qu'une conversation rapide de 10 ou 15 minutes. Cela dit, certaines relations de coaching peuvent également être à plus long terme.
- Il existe une formation aux compétences d'entraîneur et de nombreuses qualifications d'entraîneur sont disponibles, et presque toujours nécessaires et certainement recommandées, pour être un entraîneur vraiment efficace.
- Contrairement au mentorat, le coaching est non directif, ce qui signifie qu'il s'agit de poser les bonnes questions, de fournir l'espace, la confiance pour que la personne coachée réfléchisse à la manière dont elle peut accomplir davantage, atteindre ses objectifs et trouver des capacités en elle-même.
- En règle générale, le coaching est structuré par des supérieurs hiérarchiques ou des sponsors, de sorte que les organisations parrainent souvent une personne à coacher ou qu'un supérieur hiérarchique enverra un employé pour être coaché pour certaines compétences.
- Le coaching est axé sur la performance et encourage la ou les personnes coachées à performer dans leurs rôles quotidiens.

Donc, comme vous pouvez le voir, il y a beaucoup de différences clés. De nombreuses compétences sont requises et recommandées pour le coaching et le mentoring, que nous allons également explorer maintenant.

### Les compétences requises pour le mentorat

Pour le mentorat, bien que les qualifications ne soient pas requises, de nombreuses compétences sont recommandées pour que quelqu'un soit un mentor efficace. Voici quelques-uns d'entre eux :

- Un vif intérêt à aider les autres est une évidence, mais nous espérons que vous l'aurez - c'est un point de départ essentiel pour encadrer des personnes.
- Une expérience, des connaissances et des idées de première main dans le domaine dans lequel vous offrez du mentoring - parce que le mentorat doit être fondé sur des conseils et des orientations solides et concrets.

- L'établissement de relations et les compétences interpersonnelles sont essentiels pour le mentoring - elles sont également importantes pour le coaching.
- Un engagement à long terme dédié, même s'il n'est pas potentiellement considéré comme une "compétence", est important car si vous commencez un parcours de mentoring avec quelqu'un, il est essentiel de le mener à bien.
- Énergie motivante, encourageante et inspirante tout au long de toutes les réunions de mentoring.
- Aider à identifier les objectifs du mentoré est crucial. Cela peut nécessiter une réflexion personnelle de la part du mentor, afin d'aider le mentoré et de déterminer où devraient se situer ses objectifs.

### **Les compétences requises pour le coaching**

- Une relation d'égal à égal où le coach et le coaché se comprennent et se respectent mutuellement est essentielle.
- La capacité de maximiser les ressources et d'inspirer, d'une manière similaire à celle requise pour le mentoring.
- La capacité à reconnaître les forces et à challenger la personne coachée, afin de la propulser vers l'avant.
- La capacité à s'attaquer aux problèmes de front et à ne pas s'attarder, ou permettre au coaché, de s'y attarder.
- Capacité à sensibiliser et à responsabiliser à la fois la personne coachée mais aussi à travers un bureau global et un niveau environnemental organisationnel.
- L'habileté à le concrétiser, c'est-à-dire à trouver le bon équilibre entre les compétences interpersonnelles et les compétences pratiques pour transformer les discussions en actions.

Il n'y a donc que quelques compétences cruciales en matière de mentoring et de coaching. Comme vous le remarquerez, il y a un certain chevauchement dans certains cas et chez PushFar, nous voyons souvent certains des mentors les plus efficaces être également des coachs.

### **Les principaux avantages du mentoring et du coaching**

Le mentoring et le coaching présentent tous deux une gamme d'avantages qui, lorsqu'ils sont menés correctement, peuvent bénéficier à la fois à la personne qui reçoit le mentoring et le coaching, ainsi qu'au mentor ou au coach et à l'organisation également. Voici quelques avantages du mentoring et du coaching :

- Le mentoring et le coaching sont des techniques d'apprentissage extrêmement efficaces.
- Le mentoring et le coaching peuvent être formels et informels, le mentoring étant souvent vu de manière plus informelle et le coaching étant souvent vu de manière plus formelle.
- Les deux peuvent accroître l'engagement et la rétention des employés lorsqu'ils sont appliqués.
- Le mentoring et le coaching sont faciles à mettre en œuvre dans n'importe quelle organisation ou structure d'entreprise et nous voyons de plus en plus d'organisations gérer les deux.
- Le mentoring et le coaching peuvent accroître la confiance et les compétences interpersonnelles de la personne qui offre le mentoring ou le coaching et de la personne qui le reçoit.
- Et enfin, les deux peuvent considérablement améliorer les performances individuelles.



Polycopié N° 4

## De quel type d'aide ai-je besoin ? Par Kim Witten Coaching

	Coaching	Mentoring	Formation	Consulting	Counseling et Thérapie
Objectifs (Pour le client)	S'engager dans une découverte personnelle	Recevoir des conseils et des orientations	Acquérir des compétences et combler les lacunes dans les connaissances	Recevoir des connaissances et des conseils d'experts	Surmonter les douleurs et les traumatismes passés
Focus	Sur les objectifs et actions futurs, le développement autonome	Sur l'expérience du mentor pour soutenir un voyage vers un état aspiré	Sur le développement de nouvelles compétences	Sur la résolution de problèmes et les changements systémiques	Sur les problèmes émotionnels passés / les réponses émotionnelles
Méthodes (Pour l'expert)	Écouter, questionner, planifier des actions, réfléchir	Écoute, partage d'expérience, planification	Instruction, enseignement	Observer, analyser, conseiller	Méthodes thérapeutiques, écoute, recadrage
Approche	Le Coaché en tant qu'expert	Le Mentor en tant qu'expert	Le Formateur en tant qu'expert	Le Consultant en tant qu'expert	Le Conseiller en tant qu'expert
Domaines de Discussion (L'expert regarde)	Objectifs, comportements, options, choix	Aspirations, sentiments et actions	Connaissances et compétences	Quoi et comment améliorer	Sentiment des clients
Résultats (Pour le client)	Confiance accrue, prise de conscience des comportements et des processus de pensée	Clarté accrue sur la direction, la carrière, le rôle de la vie	Nouvelles connaissances et compétences	Amélioration organisationnelle	De nouvelles perspectives sur soi

Polycopié N° 5

## Modèle d'accord de coaching

Cette convention de coaching est conclue entre :				
<b>Le Coach (Nom &amp; département)</b>		:	<b>Durée</b>	
<b>Le coaché (Nom &amp; département)</b>		:	<b>Dates:</b>	De _____ à _____
<b>Objectifs de développement</b>	Pour l'organisation du coaché	-		
	Pour le coaché	-		
	Pour le Coach	-		
	Autres objectifs pertinents	-		
<b>Note : Dans les colonnes ci-dessous, veuillez indiquer les compétences à développer (1) et les différentes étapes ou activités à réaliser pour y parvenir (2). Donnez ensuite quelques indicateurs de réussite (3) et les responsabilités de chacun (4 et 5)</b>				
<b>Compétences à développer (1)</b>	<b>Différentes étapes ou activités à réaliser (2)</b>	<b>Indicateurs de réussite (3)</b>	<b>Responsabilités du coaché (4)</b>	<b>Responsabilités de l'entraîneur (5)</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
<b>6. Autres (préciser)</b>				
<b>Noms, dates et signature</b>				
<b>Le Coaché</b>	<b>Le Superviseur du coaché</b>	<b>Le Directeur RH du coaché</b>	<b>Le Coach</b>	

Polycopié N° 6

## Accord de coaching (Exemple)

Cette convention de coaching est conclue entre :					
<b>Le Coach (Nom &amp; département)</b>		:	<b>Durée</b>	<b>6 months</b>	
<b>Le coaché (Nom &amp; département)</b>		:	<b>Dates:</b>	<b>De _____ à _____</b>	
<b>Objectifs de développement</b>	Pour l'organisation du coaché	-			
	Pour le coaché	-			
	Pour l'entraîneur	-			
	Autres objectifs pertinents	-			
<b>Note : Dans les colonnes ci-dessous, veuillez indiquer les compétences à développer (1) et les différentes étapes ou activités à réaliser pour y parvenir (2). Donnez ensuite quelques indicateurs de réussite (3) et les responsabilités de chacun (4 et 5)</b>					
Compétences à développer (1)		Différentes étapes ou activités à réaliser (2)	Indicateurs de réussite (3)	Responsabilités du coaché (4)	Responsabilités de l'entraîneur (5)
1. Connaissance globale du métier (Facilitateur/ consultant)					
2. Leadership et motivation d'équipe pour une entreprise prospère					
3. Initiative et prise de décision					
4. Faire face à l'innovation et à la prise de risques					
5. Délégation de tâches et autorité					
6. Développer et améliorer les compétences de base du facilitateur IAF					
a. Créer des relations collaboratives avec les clients					

b. Planification des processus de groupe appropriés				
c. Créer et maintenir un environnement participatif				
d. Guider le groupe vers un résultat approprié et utile				
e. Construire et entretenir des connaissances professionnelles				
f. Modéliser une attitude professionnelle positive				
7. Autres (Donnez des détails)				
<b>Noms, dates et signature</b>				
<b>Le Coché</b>	<b>Le Superviseur du coché</b>	<b>Le Directeur RH du coché</b>	<b>Le Coach</b>	
			<b>Kofi Kumodzi</b>	

Polycopié N° 7

## Formulaire d'assignation de tâches (Note sur la préparation d'un accord)

### Instruction :

Lorsque vous vous préparez à assigner une tâche importante à un collaborateur, prenez le temps de réfléchir à ce que vous allez lui demander, en remplissant ce formulaire ci-après. Ensuite lors des discussions avec le collaborateur, soyez prêt à compléter ou amender les instructions sur la base de ses questions et interventions.

### Qu'attendez-vous de votre interlocuteur ?

### Avant quelle date ? (Précisez les délais)

### Pourquoi cette tâche est-elle importante pour tout le monde ?

*Pour l'Organisation (ou pour le département)*

-

*Pour vous le donneur des instructions*

-

*Pour votre collaborateur*

-

### Votre supervisé(e) est-t-il (elle) déjà habitué(e) à cette tâche ?

### Auriez-vous des conseils particuliers sur les "normes d'excellence" ?

### Résumé et calendrier de suivi ?

## Quelques exemples de tâches

1. Rédiger un projet de rapport annuel au Conseil d'Administration.
2. Préparer sur ordinateur un document de 20 pages pour le Conseil d'administration pour solliciter des instructions sur des projets que vous souhaitez entreprendre au niveau du Secrétariat Exécutif.
3. Préparer les TDR pour l'organisation d'une importante réunion de la Fédération régionale (FOASPS).
4. Préparer un cadre budgétaire pour cerner les contours de la préparation et l'organisation de l'Assemblée générale annuelle de la FOASPS.
5. Préparer une activité sous les auspices du service des relations extérieures de l'USAID.
6. Préparer un rapport sur un projet spécifique pour les donateurs.
7. Justifier les dépenses effectuées au niveau de la Fédération pays dans le cadre de l'exécution de la sous subvention accordée par la FOASPS.
8. Donner suite à une recommandation issue du rapport de vérification des comptes.
9. Rédiger un discours à prononcer par le Président / la Présidente de la FOASPS devant la Commission de la CEDEAO relative à la promotion de la Couverture Sanitaire Universelle (CSU) en Afrique de l'Ouest
10. Edition et mise en page d'un document de 100 pages.
11. Réexaminer le système actuel de classement des archives de la Fédération (Nationale ou régionale) en vue de l'améliorer.
12. Proposer des TDR pour le recrutement d'un consultant chargé de la formation des Secrétaire Exécutifs et leurs adjoints sur la délégation des tâches
13. Proposer un accord-cadre entre votre Fédération (Nationale ou régionale) et une institution de formation continue des cadres du secteur sanitaire
14. Élaborer un appel à proposition avec les Termes De Référence (TDR) en vue de la sélection d'un fournisseur de matériel informatique pour équiper le secrétariat exécutif
15. Proposer un cadre d'inventaire des biens matériels et équipements de votre Fédération (Nationale ou régionale)
16. Autres (Soyez libre de choisir tout autres tâches qui vous semble plus pertinente compte tenu de votre contexte)

**Polycopié N° 8**

# Evaluations périodiques des activités de coaching

Nom du Coaché :	
Nom du Coach :	
Durée du contrat de coaching :	
Période de l'évaluation :	
Date de soumission :	

**Impacts réalisés au cours de la période sous rapport (mensuel)**

N°	Points à évaluer (Activités planifiées)	Indicateurs Objectivement Vérifiables	Impacts réalisés	
			Avis du coach	Avis du coaché
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

**Recommandations adressées au Coach et à son organisation :**

--

**Recommandations adressées au Coaché et à son organisation :**

--

**Date de soumission :**

Nom et Signature du Coaché	Nom et Signature du Coach	Nom et Signature du superviseur du Coaché	Nom et Signature du superviseur du Coach

Polycopié N° 9

## Rapport de fin de mission

Coach (Nom & département)
Coaché (Nom & département)
Date et site du service de coaching

<b>Introduction</b>	
<b>Activités menées</b> <b>Réunions</b>	
<b>Missions assignées au Coaché</b>	
<b>Apprentissage du Coaché au travail</b>	
<b>Recherches complémentaires</b>	
<b>Lectures</b>	
<b>Évaluations à mi-parcours</b>	
<b>Résultats des évaluations de fin de mission</b>	
<b>Défis rencontrés et solutions trouvées</b>	
<b>Recommandations à</b> <b>(i) l'organisation du coaché, à son superviseur et Top Gestionnaire</b> <b>(ii) Sponsor</b>	
<b>Conclusion</b>	
<b>List des annexes :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accord de Coaching</li> <li>- Autres documents produits</li> </ul>

Date de soumission : \_\_\_\_\_

Le coaché	Le coach	Le Superviseur du coaché	Le Top Manager du coaché
Nom	Nom	Nom	Nom



Polycopié N° 10

## Quelques opportunités/ ressources de certification de coaching en ligne

### Cours de certificat de coaching de vie (débutant à intermédiaire)

Des formations en ligne complète qui offre une compréhension approfondie des éléments clés du métier de Life Coaching

### Vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=tfMGFSSWdel&t=105s>

<https://www.youtube.com/watch?v=rwOkQjCMIps&t=30s>

<https://www.youtube.com/watch?v=SzcfblvRHic&t=29s>

<https://www.udemy.com/course/le-coaching/>

### Les liens d'accès à des formation à distance

#### Les formations proposées par Ma Formation :

<https://www.maformation.fr/formation/coaching-avance-specialise-en-agilite-comportementale-et-leadership-184617>

<https://www.maformation.fr/formation/coach-professionnel-certifie-rs6100-e-learning-188371>

<https://www.maformation.fr/formation/coach-de-vie-171408>

<https://www.maformation.fr/formation/coach-professionnel-certifie-rncp-niveau-6-181555>

<https://www.maformation.fr/formation/coach-en-entreprise-certifie-rs6100-collectif-a-distance-188376>

#### Les formations proposées par Coaching qc.ca :

<https://www.coaching.qc.ca/formez-vous-au-coaching-en-ligne-votre-rythme>

<https://www.coaching.qc.ca/formation-continue-pour-coachs>

<https://www.coaching.qc.ca/devenir-coach-professionnel-formation-accreditee-par-l-icf>

#### Les formations proposées par Udemy :

<https://www.udemy.com/course/le-coaching/>

#### Autres sites intéressants à visiter :

<https://www.zenproformation.com/formation-en-ligne-devenir-coach>

<https://www.coachfederation.fr/devenir-coach/formation-coaching/>

<https://www.spirivie-formations.com/coaching-formation-en-ligne/>

### 3 programmes de certifications et de diplômes

Si vous recherchez une qualification formelle ou reconnaissable à ajouter à votre carte de visite ou à développer vos distinctions, un programme de certification ou de diplôme est le bon choix pour vous. Pour la certification en coaching, ne cherchez pas plus loin que les références de coaching ICF de renommée internationale et très respectées.

L'ICF (International Coaching Federation) a été créée en 1995 en tant qu'association à but non lucratif qui mettait en relation des coachs dans le but de se soutenir mutuellement et de développer la profession. C'est maintenant l'organisation de coaching la plus reconnue. Elle propose trois niveaux de certification pour les coachs qui cherchent à prouver leurs compétences.

Les trois niveaux sont :

1. **Coach certifié associé (CCA)** : nécessite un minimum de 60 heures de formation spécifique au coaching, un minimum de 100 heures d'expérience de coaching client et au moins 10 heures de mentorat sur un minimum de trois mois.
2. **Coach professionnel certifié (CPC)** : nécessite un minimum de 125 heures de formation spécifique au coaching, un minimum de 500 heures d'expérience de coaching client et au moins 10 heures de mentoring sur un minimum de trois mois.
3. **Master Certified Coach (MCC)** : nécessite un minimum de 200 heures de formation spécifique au coach, un minimum de 2 500 heures d'expérience de coaching avec au moins 35 clients et au moins 10 heures de mentorat sur un minimum de trois mois. [2]

Si vous souhaitez obtenir un diplôme dans ce domaine, il y a de bonnes et de mauvaises nouvelles. Tout d'abord, la mauvaise nouvelle : il n'existe actuellement aucun programme diplômant spécifiquement dédié au coaching (non sportif) ou au mentoring.

Ensuite, la bonne nouvelle : toute personne, quel que soit son niveau d'études ou son domaine d'intérêt, peut être coach ou mentor !

En effet, un bon coaching ne nécessite pas une connaissance approfondie de la théorie du coaching ou une appréciation de l'histoire du coaching. Ce sont de bons domaines à apprendre, mais qui ne requièrent pas d'être un coach ou un mentor efficace.

Les compétences et les outils dont vous aurez besoin pour être un bon coach peuvent être acquis grâce à des options plus courtes et moins intensives, comme des cours, des ateliers et une bonne expérience pratique à l'ancienne !

## Les 3 meilleurs cours de coaching et de mentoring

Si vous cherchez des options pour développer vos compétences en coaching et en mentoring, vous avez de la chance ! Il existe plusieurs cours et programmes utiles.

Par exemple, voici une courte liste de quelques très bonnes options :

1. **L'Institute of Executive Coaching and Leadership (IECL)** propose des programmes de formation de coachs accrédités (ACTP) conçus pour tous, des débutants aux coachs expérimentés, afin de renforcer leurs compétences et de renforcer leurs qualifications. Les cours incluent l'accès à un réseau de coaching, à un groupe de pairs et à des tonnes de ressources pour vous aider à faire passer votre coaching exécutif au niveau supérieur.
2. **Management Concepts** propose des programmes de mentoring, de formation aux compétences de coaching et de développement du leadership aux équipes, aux groupes et aux organisations. Travaillez avec des coachs accrédités ICF pour améliorer vos propres capacités de coaching et de mentoring, accumuler des heures de coaching de mentor et renforcer votre confiance pour coacher au sein ou à l'extérieur d'une organisation.
3. **UC San Diego's Rady School of Management** offre une formation en coaching et en mentorat conçue pour faire ressortir le meilleur dans les autres. Ce cours est offert dans le cadre du programme de leadership qui aide tous les gestionnaires, superviseurs et mentors à diriger plus efficacement ceux qui les admirent.

## 6 cours et opportunités en ligne

Si vous souhaitez améliorer vos compétences en coaching mais que vous n'avez pas besoin de vous engager dans un programme complet ou d'obtenir une certification, vous pouvez consulter l'un des nombreux cours et autres opportunités d'apprentissage à court terme disponibles.

Par exemple, vous voudrez peut-être examiner ces options :

- Compétences de coaching et de mentoring pour le succès du leadership de **SkillPath**
- Atelier de formation au coaching et au mentoring de **Momentum Training Solutions**
- Cours de formation de coaching et de mentoring **d'Emtrain**
- Cours de coaching à tout moment de **Management Concepts**
- Cours de courte durée en coaching de la **British School of Coaching**
- Cours de coaching et de mentoring approuvé par **ILM de Meirc Training and Consulting**

Polycopié N° 11

# Suis-je prêt pour commencer ?

## (Questionnaire d'auto-évaluation de fin de programme)

### INSTRUCTION

Ce questionnaire d'auto-évaluation est conçu pour vous aider à déterminer dans quelle mesure vous êtes prêt pour votre parcours en tant que coach et mentor. Lisez les différentes déclarations ci-dessous et décidez comment elles décrivent vos attitudes et/ou comportements et décidez si c'est quelque chose que vous faites rarement parfois, fréquemment, habituellement ou presque toujours.

- A - Rarement appliqué
- B - Parfois appliqué
- C - Fréquemment appliqué
- D - Généralement appliqué
- E - Presque toujours appliqué

**Cercle dans la lettre appropriée dans une des colonnes de droite**

En tant que coach & mentor...

Déclarations						
<b>D1</b>	Je suis à l'aise pour établir la confiance avec mes supervisés	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D2</b>	<b>Je pose des questions lorsque je travaille avec mes supervisés</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D3</b>	Je reformule et répète pour améliorer la compréhension de mes supervisés	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D4</b>	<b>Je suis flexible pour m'adapter aux contraintes de mes supervisés</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D5</b>	Je consacre du temps à mes activités de mentorat	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D6</b>	<b>J'attribue des tâches et des responsabilités qui défient mes supervisés</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D7</b>	Je définis des niveaux de performance les plus élevés pour mes supervisés	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D8</b>	<b>Je suis un modèle qui donne l'exemple</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D9</b>	Je dis à mes supervisés quoi faire avec tous les détails	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D10</b>	<b>Je travaille avec mes supervisés sans fixer de délais</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D11</b>	J'applique le "laisser-faire" dans mes relations avec mes supervisés	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D12</b>	<b>Je suis fermé dans mon attitude générale envers mes supervisés pour les aider à apprendre vite</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D13</b>	Je suis rigoureux et critique par rapport aux erreurs commises par mes supervisés	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D14</b>	<b>Je passe mon temps à donner les instructions à mes supervisés. Les écouter est contre-productif</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D15</b>	Je sais saper la confiance de mes supervisés quand c'est nécessaire	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>D16</b>	<b>Je minimise la capacité de mes supervisés à penser par eux-mêmes</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

# CALCUL DES RESULTATS

Reportez la note appropriée par rapport à la lettre que vous avez encadrée ci-dessus

	Déclarations									
	D1	D2	D3	D4		D5	D6	D7	D8	
<b>A = 1</b>										
<b>B = 2</b>										
<b>C = 3</b>										
<b>D = 4</b>										
<b>E = 5</b>										
<b>TOTAL</b>										

	Déclarations									
	D9	D10	D11	D12		D13	D14	D15	D16	
<b>A = 5</b>										
<b>B = 4</b>										
<b>C = 3</b>										
<b>D = 2</b>										
<b>E = 1</b>										
<b>TOTAL</b>										

<b>GRAND TOTAL</b>	<b>D1 à D4 + D9 à D12</b>		<b>D5 à D8 + D13 à D16</b>	
	<b>Aptitudes de Coaching</b>		<b>Aptitudes de Mentoring</b>	

## Score :

Un total de :

65 - 75 + = Excellent

55 - 64 = Assez bien

En dessous de 54 = Besoin d'amélioration

Choisissez maintenant trois caractéristiques qui nécessitent le plus d'améliorations et écrivez-les ci-dessous et réfléchissez à comment vous allez travailler pour les améliorer.

<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	

**NB : Vous pourrez comparer vos résultats actuels avec votre auto-évaluation pré-atelier pour voir si ces trois jours vous ont permis une certaine évolution par rapport à votre compréhension et à vos certitudes sur le coaching et le mentoring.**

## Polycopié N° 12

# 8 choses à faire et à ne pas faire en coaching

Si vous lisez cet article, vous connaissez déjà l'importance de coacher vos employés. Cependant, tous les managers ne possèdent pas des compétences de coaching innées avec lesquelles ils se sentent à l'aise, car ils n'ont probablement pas suivi de formation sur les compétences de coaching pour les managers. Mais ce n'est pas un problème, - n'importe qui peut coacher avec de la pratique et de la détermination. Cet article vous fournira les choses à faire et à ne pas faire en matière de coaching sur lesquelles vous pouvez vous concentrer avant de perfectionner votre processus.

### Les choses à ne pas faire en coaching

**1) Dire aux autres quoi faire :** Simplement "dire" aux membres de votre personnel qu'ils doivent mieux communiquer, travailler plus fort ou atteindre un autre objectif n'est pas du coaching ! Les dirigeants doivent comprendre la différence entre donner des directives et un véritable coaching.

**2) Ne pas créer de délais :** Si vous discutez simplement d'un plan mais ne fixez pas de délais réels, vous ne vous tenez pas responsable ni l'autre partie. Vous devez fixer des dates d'échéance raisonnables pour garder l'employé motivé.

**3) Ne pas être cohérent :** Ce n'est un secret pour personne que les agendas des managers débordent et que le coaching peut prendre beaucoup de temps. Cependant, si vous vous êtes engagé à coacher, vous ne pouvez pas le faire de manière sporadique ou ce sera une perte de temps pour vous et vos coachés.

**4) Être terne :** Si jamais vous voyez un coach sportif sur le terrain, c'est qu'il est excité, animé et clairement investi. Vous devez suivre le même protocole et être énergique afin de motiver vos employés !

### Les choses à faire en coaching

**1) Bâtir la confiance :** Pour qu'une autre personne prenne vos suggestions et vos conseils au sérieux, elle doit être convaincue que vous avez à cœur son intérêt supérieur. Concentrez-vous sur l'établissement d'une relation qui incarne la confiance avant de commencer à coacher.

**2) Posez des questions :** Vous devez poser des questions pour voir les objectifs qui sont importants pour vos employés et sur quoi ils veulent se concentrer. Le coaching n'est pas un jeu à sens unique ; vous devez vous concentrer sur ce que vos employés veulent améliorer et pas seulement sur ce que vous pensez être la bonne ligne de conduite pour eux.

**3) Rembobiner et répéter :** Les informations ne collent pas toujours dès la première fois. Assurez-vous de résumer les objectifs, les résolutions et les plans non seulement après chaque réunion, mais également lors des réunions continues à venir pour les garder frais dans l'esprit du coaché.

**4) Être flexible :** Les coachs chevronnés savent qu'ils doivent être flexibles et adapter leur stratégie à la personne qu'ils coachent. Chaque personne apprend différemment, a des objectifs uniques et est motivée par ses propres incitations.

## Être un mentor efficace : 8 choses à faire et à ne pas faire

Le mentorat des employés qui démontrent des aptitudes et le potentiel d'occuper des postes à plus grande responsabilité est un aspect important de la planification de la relève en entreprise. Assumer

la responsabilité du développement professionnel de son personnel fait partie intégrante du rôle d'un chef d'entreprise ou d'un gestionnaire, mais être un mentor efficace ne se limite pas au simple partage de connaissances et d'expérience. Dans leur excellent cours Comment encadrer efficacement, les spécialistes de la formation en leadership **Maguire Training** fournissent aux délégués les connaissances, la compréhension et les compétences dont ils ont besoin pour encadrer les employés relâchés et les développer à leur plein potentiel.

Le rôle du mentor est varié « un bon mentor doit être un enseignant, un modèle et un visionnaire », mais comme pour tout rôle, il existe de bonnes et de mauvaises façons d'aborder le mentoring. **Maguire Training** répertorie ici 8 choses à faire et à ne pas faire pour quiconque aspire à être un mentor efficace.

**NE soyez PAS trop critique des erreurs :** Tout le monde fait des erreurs et celles-ci doivent être utilisées comme une expérience d'apprentissage pour le mentoré, qui peut être invité à suggérer comment il aurait pu faire les choses différemment pour atteindre le résultat souhaité. Ce n'est pas au mentor de châtier ou de sermonner un mentoré mais de l'encourager à analyser ses erreurs et à en tirer des leçons.

**NE PARLEZ PAS quand vous devriez écouter :** Le mentoring est un processus à double sens, et bien qu'il soit important pour un mentor de partager ses connaissances et son expérience avec le mentoré, il est tout aussi important qu'il sollicite des questions et des commentaires, écoute attentivement et comprenne les pensées et les opinions des mentorés.

**NE minez PAS la confiance de votre mentoré en vous :** Une relation mentor-mentoré efficace repose sur la confiance mutuelle. Le mentor doit respecter la confidentialité et ne pas discuter des mérites ou des échecs de son mentoré avec d'autres, ne pas respecter les rendez-vous de mentorat convenus ou autrement rompre sa confiance en vous.

**NE PAS inhiber la capacité de votre mentoré à penser par lui-même :** Un mentorat efficace permet au mentoré d'adopter sa propre approche face à une situation et de trouver la meilleure façon de procéder. Les mentors doivent minimiser les interférences, même si le mentoré est sur le point de faire une erreur. Des conseils peuvent être fournis, mais pour que le mentoré puisse se développer et apprendre, on doit lui faire confiance pour résoudre les problèmes par lui-même.

**Consacrez suffisamment de temps au mentoring :** Acceptez de rencontrer votre mentoré à des moments qui vous conviennent à tous les deux et lorsqu'il n'y a pas de pressions extérieures ou de distractions probables.

**ATTRIBUEZ des tâches et des responsabilités qui sollicitent le mentoré :** Encourager les mentorés à entreprendre des tâches qui dépassent légèrement leur zone de confort améliorera leurs capacités telles que la résolution de problèmes et la pensée créative, les aidera à acquérir de nouvelles compétences et expériences et renforcera leur confiance.

**PLACEZ la barre des performances haut :** Il est important de faire savoir au mentoré que vous avez de grandes attentes à son égard. Alors que les tâches du mentoré doivent être clairement expliquées et que les objectifs doivent être réalistes et réalisables, le mentoré doit également être conscient du niveau de qualité et de performance que vous souhaitez qu'il fournisse.

**Soyez un modèle exemplaire :** Comportez-vous à tout moment comme vous souhaiteriez que votre mentoré se comporte. Vous devez être la personne qu'ils aspirent à être, et en tant que tel, vous devez maintenir des normes élevées de performance et de comportement, mais aussi démontrer qu'il est parfaitement possible pour votre mentoré d'atteindre le même statut.

## Polycopié N° 12

# Formulaire d'évaluation du Programme

A la fin de ce programme de formation, nous souhaiterions avoir votre feedback sincère pour nous permettre de nous améliorer et permettre aussi aux organisateurs de faire mieux la prochaine fois. Merci de remplir ce questionnaire en ligne

	<b>Déclarations</b>	<b>Totalement d' accord 5</b>	<b>D'accord 4</b>	<b>Je ne suis pas sur 3</b>	<b>Pas d' accord 2</b>	<b>Pas du tout d' accord 1</b>
1	Dans l'ensemble, ce programme m'a permis de renforcer mes capacités de coaching et à m'équiper pour devenir un promoteur de la croissance professionnelle de mes supervisés et homologues.					
2	Ce programme m'a permis d'améliorer ma compréhension en ce qui concerne les théories et les concepts les plus récents sur le coaching					
3	Ce programme m'a permis d'accroître ma compréhension sur les liens et les différences entre le coaching et les autres outils de développement des supervisés (mentoring, conseil, formation, appuis, etc.)					
4	Ce programme m'a permis d'acquérir différents outils à utiliser au cours des étapes d'une expérience de coaching réussie					
5	Ce programme m'a permis de pratiquer certains outils clés que je compte continuer d'utiliser après la formation					
6	Ce programme m'a permis de comprendre comment conclure un accord de coaching avec un coaché choisi et à produire un rapport de fin de mission					
7	Les dispositions logistiques étaient optimales pour nos besoins d'apprentissage					
8	La nourriture et les boissons servies sont de la qualité nécessaire pour soutenir nos conditions de travail					
9	Les capacités de nos formateurs (Facilitateurs d'apprentissage) et leurs compétences, aptitudes et attitudes étaient adéquates pour motiver nos efforts d'apprentissage					
10	Je recommanderais volontiers ce programme à mes collègues et à tout superviseur au sein de mon organisation et/ou des organisations partenaires					

Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions ?