

- FORMATION - Coaching des partenaires



Objectif général

La **formation « coaching des partenaires »** a pour but de donner aux Formateurs-Conseillers (qui mettent en œuvre les Services Non Financiers) les techniques et outils pour **réussir un bon accompagnement avec les « partenaires »** (bénéficiaires d'un microcrédit octroyé par CEFOR).

Tour de table

Quelles sont **vos attentes** vis-à-vis de cette formation: « Coaching des partenaires »?

Objectif et Plan de formation

- 1. Comprendre la définition du coaching**
 - 2. Connaitre l'objectif du coaching**
 - 3. Les techniques de communication du coach**
 - 4. Les outils du coach**
-
- 1. Les étapes du coaching**
 - 2. Conclusion**

1. Comprendre la définition du coaching

2. Connaitre l'objectif du coaching

3. Les techniques de communication du coach

4. Les outils du coach

5. Les étapes du coaching

6. Conclusion

1 – Comprendre la définition du coaching

Le **coaching** est un accompagnement **professionnel personnalisé** permettant d'obtenir des **résultats concrets et mesurables** dans la vie professionnelle et/ou personnelle. À travers le processus de coaching, la personne coachée approfondit ses connaissances et améliore ses performances. (*wikipedia*)

1 – Comprendre la définition du coaching

Simulation 1

Afin de définir ensemble le coaching, la simulation portera sur:

2 groupes définiront: ce qu'est le coaching et à quoi il leur fait penser
(personnage, métier, objet...)?

2 groupes définiront: ce que n'est pas le coaching (personnage, métier,
objet...)

Le coach nous fait penser à :



Un accoucheur :

Il vous aide à accoucher de votre solution.



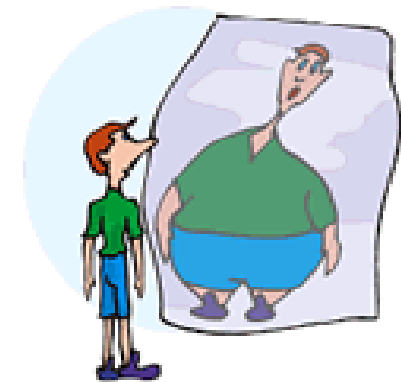
Un chien guide :

*Il vous accompagne là où vous voulez aller;
toujours un pas de côté, jamais devant...*



Un miroir :

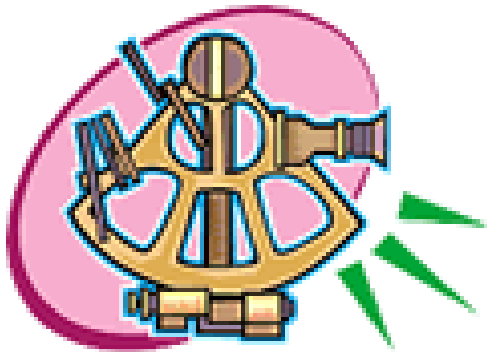
Il vous renvoie votre image pour progresser.



Un miroir déformant :

Il exagère pour vous aider à relativiser.

Le coach nous fait penser à :



Un sextant :

Il vous aide à tracer votre route.



Une boussole :

Il vous permet de garder votre cap ou décider d'en changer.



Un copilote :

Il vous accompagne sur un chemin difficile



Un pont :

Il vous permet de faire des liens, de passer de l'autre côté.

Le coach nous fait penser à :



Un 4x4 :

Il vous aide à remonter la pente.



Un jardinier :

Il vous aide à semer pour récolter.



Une remontée mécanique :

Il vous facilite l'arrivée au sommet.



Une lampe :

Il vous aide à y voir clair.

Le coach nous fait penser à :



Un chorégraphe :

Il vous aide à vous mettre en mouvement.



Un électricien :

Il vous permet de rétablir le courant avec d'autres .



Un opticien :

Il vous aide à changer de regard.



Un professeur de Gymnastique :

Pour vous aider à gagner en souplesse et à assouplir vos comportements .

Ce que le coach n'est pas :



Il n'est pas un gourou :
Vous restez autonome et libre.



Il n'est pas un chef :
Vous décidez de ce que vous voulez .



Il n'est pas un juge :
Vous êtes libre et vous n'êtes pas jugé.

Réseau Pratiques

<http://www.interaide.org/pratiques>



Il n'est pas un conseiller :
Vous avez les bonnes réponses.

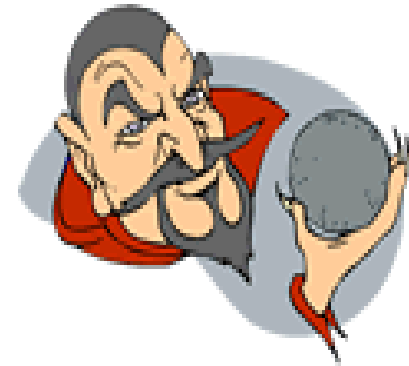
Ce que le coach n'est pas :



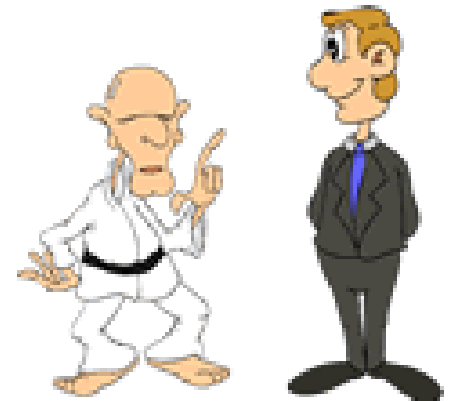
Il n'est pas un ange gardien :
Vous avez le droit de mal faire et de vous tromper.



Il n'est pas un magicien :
Vous gardez les cartes en main.



Il n'est pas un voyant :
Vous dessinez votre avenir et vous le créez.



Il n'est pas un sage :
Vous savez ce qui est bon pour vous.

Ce que le coach n'est pas :



Il n'est pas un compagnon de jeu :
Vous êtes avec lui pour travailler .



Il n'est pas un ami - copain :
Vous avez une relation professionnelle.

1. Comprendre la définition du coaching

2. Connaitre l'objectif du coaching

3. Les techniques de communication du coach

4. Les outils du coach

5. Les étapes du coaching

6. Conclusion

2 . Connaitre l'objectif du coaching

Une bonne définition de l'objectif est une condition essentielle à la réussite d'un coaching.

L'objectif du coaching, pour CEFOR, est de permettre au partenaire de mieux connaître son potentiel, d'appréhender son environnement, et d'acquérir les compétences nécessaires à la bonne gestion d'une activité.

Dans coaching il y a un **«objectif individuel »**.

Le coaching aboutit à un plan d'actions clair. Certains coachs s'engagent sur les moyens, d'autres se « co-engagent » sur le résultat.

Deux étapes nécessaires au démarrage du coaching:

1/ Trouver l'objectif.

2/ Valider l'objectif.

.

Trouver l'objectif à atteindre avec le partenaire:

- Fixer le problème : quel est le problème ?
- Orienter vers l'action : que souhaitez vous changer ?
- Orienter vers le résultat : quel résultat veut-on atteindre avec le partenaire?
- Chercher des référents : existe-t-il des personnes qui réussissent cela ?
- Comprendre les facteurs de réussite : comment font-ils ?
- Sortir sa propre trousse à outils : que savez-vous faire pour aider le partenaire à atteindre son résultat/objectif?
- Développer l'imaginaire : et si vous l'aviez atteint...que feriez vous ?

Trouver l'objectif à atteindre avec le partenaire:

Simulation 2

Votre client est une personne sans emploi.

Il demande votre accompagnement afin de lui trouver un emploi stable.

Trouver avec lui l'objectif à atteindre.

Valider et vérifier l'objectif avec le partenaire

L'objectif doit pouvoir se définir par le partenaire avec une phrase comme :

"Ce que je souhaite, c'est ..."

L'atteinte de cet objectif doit effectivement dépendre du partenaire

Vérifier la justesse de cet objectif. Il doit être SMART:

Spécifique

- Doit être spécifique à un partenaire et ne pas dépendre d'élément dont il n'a pas la maîtrise

Mesurable

- Comment saurez-vous que votre objectif est atteint ? Les indicateurs de vérification d'atteinte de l'objectif doivent être définis et incontestables

Accepté

- Le partenaire doit accepté l'objectif fixé

Réaliste et réalisable

- Avez vous les moyens nécessaires pour atteindre cet objectif ? Il doit réalisable et ne reposer que sur la motivation du partenaire

Temporellement défini

- Il doit être inscrit dans le temps, avec une date de fin, et si possible des points intermédiaires de vérification

Vérifier la justesse de cet objectif. Il doit être SMART:

Simulation 3

Concernant l'objectif défini lors de la simulation 2, définissez en quoi ce dernier est SMART?

1. Comprendre la définition du coaching

2. Connaitre l'objectif du coaching

3. Les techniques de communication du coach

4. Les outils du coach

5. Les étapes du coaching

6. Conclusion

Questionnement	Poser des questions efficaces pour obtenir des informations précises • Les questions fermées : <i>autorisent seulement une réponse de type "oui, non"</i> • Les questions à choix illusoire : <i>permettre au partenaire d'exprimer sa liberté de choisir</i> • Les questions ouvertes : <i>le partenaire peut s'exprimer le plus librement possible car on lui permet de développer sa réponse</i>
Feed-back	Il a pour but de supprimer l'ignorance dans laquelle est l'émetteur de la réception du message par le récepteur. Ainsi l'émetteur pourra ajuster sa communication en conséquence
Métaphore	Rapprocher deux réalité différentes au moyen d'outil de comparaison (comme, tel, semblable à, <i>cela me fait penser à... »</i>. La métaphore s'utilise pour cerner et explorer le problème (la situation...) du partenaire, et non du partenaire lui-même.

La reformulation

Reformuler, c'est agir comme un écho ou un miroir : le partenaire peut alors s'entendre dans la voix ou s'apercevoir dans le regard du coach. Mais même si le coach est pleinement et profondément disponible au partenaire, il ne peut retenir qu'une partie des messages qui s'offrent à lui : volontairement ou involontairement, consciemment ou inconsciemment, il fait des choix qui inévitablement « déforment » le reflet, l'écho qu'il renvoie.

L'écoute

Le premier outil du coach est la parole de celui qu'il accompagne... Aussi l'écoute est-elle à la fois une technique, une attitude et un art. L'écoute n'est pas naturelle, elle s'acquiert par l'apprentissage et le coach doit se livrer à un travail de perfectionnement sans fin de sa capacité d'écoute.

Le silence

1- Pour le client, le silence se caractérise souvent par une rupture de parole provenant d'une difficulté à exprimer ce qu'il pense ou ressent. Il peut s'agir aussi d'une pudeur à aborder certains aspects de sa vie professionnelle ou personnelle. Ce peut être également une respiration, une pause, un instant pour faire le point en soi.

2 - Pour le coach, faire entendre les silences sert à accueillir et mettre en valeur la présence de l'autre. Le silence du coach n'est pas une attitude énigmatique et résolument neutre (au sens d'un non-engagement). C'est une présence bienveillante, active, laissant la place à l'autre, à sa parole et à son cheminement, c'est une des marques de son empathie.

1. Comprendre la définition du coaching

2. Connaitre l'objectif du coaching

3. Les techniques de communication du coach

4. Les outils du coach

5. Les étapes du coaching

6. Conclusion

4. Faire découvrir les outils du coach

Simulation 4

Pour chaque activité du SNF, décrivez les outils utilisés par un coach CEFOR. A part ces outils, existe-t-il d'autres outils indispensables non utilisés par CEFOR? Citez des exemples.

4. Faire découvrir les outils du coach

Etapes	Outils	Description /Objectif
Collectif	Guide de formation : •Attitude commerciale •Budget familiale •Sensibilisation à l'hygiène •Entrer dans le secteur formelle	Fournir au FC un guide et outils d'animation permettant la bonne conduite de la formation
	Fiche de présence	Permet au FC le suivi des partenaires
	Fiche de récapitulation	Cette fiche ,distribuée aux partenaires ayant suivi intégralement les deux formations AC et BF, a pour objectif d'aider le partenaire à rappeler les contenu da la formation

Etapas	Outils	Description /Objectif
Enquête Pré Octroi	Le guide d'enquête PO	Ce document aide le FC à mieux mener l'Enquête Pré Octroi
	La fiche d'enquête PO	La fiche aide le FC à bien analyser la situation du partenaire
	La fiche adéquation homme/projet	Permettre au FC d'émettre un avis sur la capacité du partenaire à expliquer son projet, à le maîtriser et à le mener à bien.
	Fiche plan de financement vierge	Aide le FC à déterminer les besoins réels du partenaire
	Fiche compte de résultat simplifié	Aide le FC à déterminer théoriquement le CA du partenaire
	Fiche de diagnostic court	Permettre au FC d'analyser les points forts et points faibles du partenaire concernant la maîtrise de son projet.

4. Faire découvrir les outils du coach

Etapes	Outils	Description /Objectif
Suivi de fond	Fiche de suivi de fond	Cette fiche permet au FC une récapitulation sur l'utilisation de fond du partenaire
	Devis ou plan de financement du partenaire	Permet au FC de déterminer les différences entre le devis du partenaire et le fond qu'il a utilisé
	Fiche de suivi/évaluation du partenaire	Permet au FC d'émettre les actions faites auprès du partenaire
	Cahier de récapitulation de Fond de Suivi	Permet au FC de mémoriser les suivi de fond réalisés

Etapes	Outils	Description /Objectif
Suivi Conseil	Guide de mise en œuvre d'un suivi conseil	Ce document permet au FC de bien mener l'accompagnement
	Cahier de dépense/revenu journaliers	Permet au FC d'aider le partenaire sur la gestion du budget familiale
	Cahier de compte	Permet au FC d'aider le partenaire sur la gestion de compte
	Fiche individuelle de suivi conseil	Permet au FC d'émettre les actions à entreprendre par thématique et de faire sur chaque rendez-vous le suivi
	Fiche d'évaluation du suivi conseil	Permet au FC d'évaluer l'impacte du suivi conseil et de connaitre les point forts et les points faibles de l'intervention

1. Comprendre la définition du coaching

2. Connaitre l'objectif du coaching

3. Les techniques de communication du coach

4. Les outils du coach

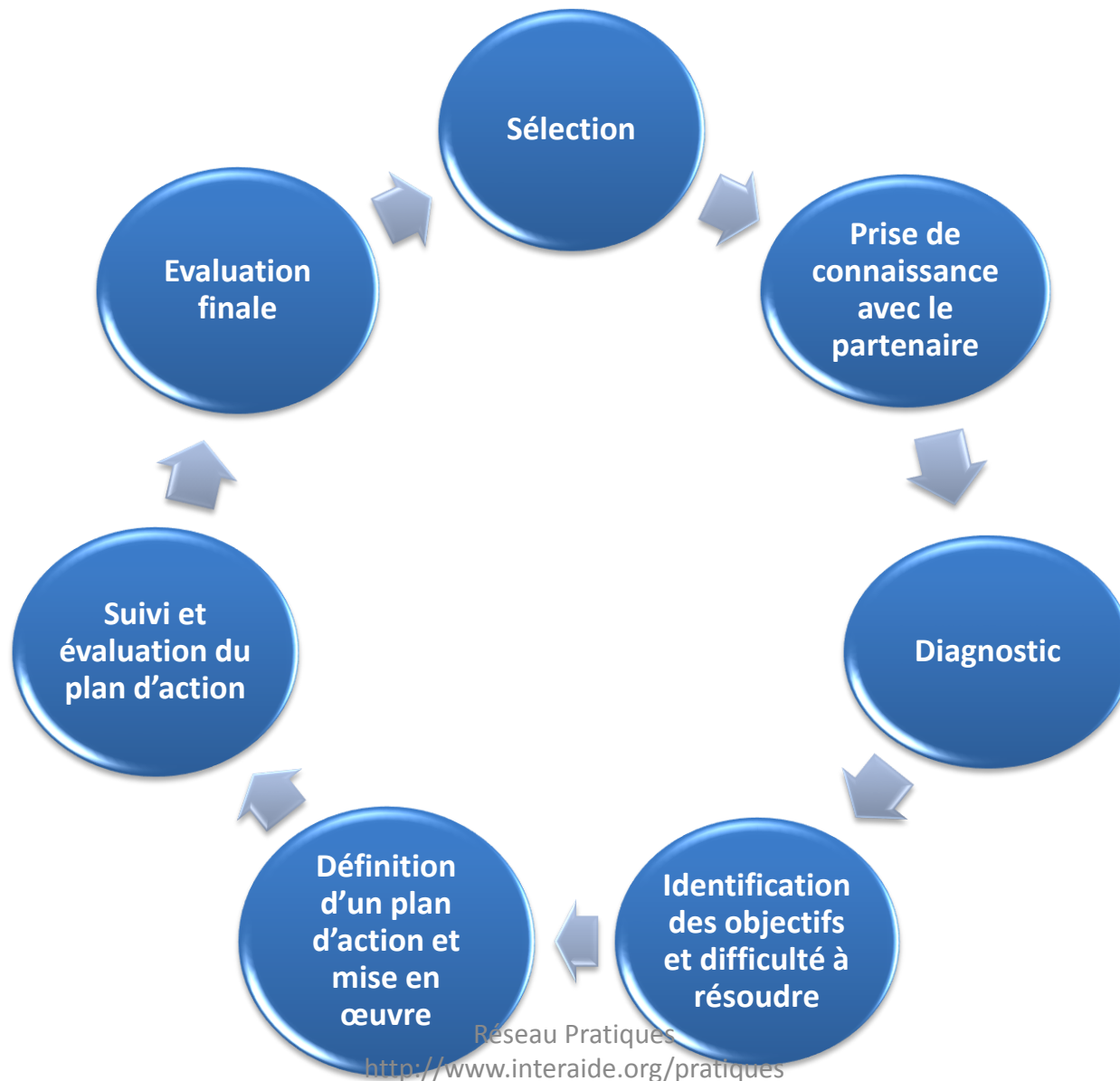
5. Les étapes du coaching

6. Conclusion

Simulation 5

Décrivez les étapes de coaching de CEFOR. A part ces étapes, existe-t-il d'autres étapes indispensables non utilisés par CEFOR? Citez des exemples.

Plan d'action



Sélection

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Suivant les critères de sélection inscrit dans le guide. Recommandation du CA ou identifié par le FC
L'accompagnement achat	Suivant les critères de sélection inscrit dans le guide. Les CA peuvent également solliciter l'accompagnement achat en cas de doute sur un partenaire
Suivi de fond	Suivant les critères de sélection inscrit dans le guide. Les CA peuvent également solliciter l'accompagnement achat en cas de doute sur un partenaire
Suivi Conseil	Suivant les critères de sélection inscrit dans le guide. Recommandation du CA ou identifié par le FC

Prise de connaissance avec le partenaire

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Expliquer les enjeux et objectifs de l'enquête PO au partenaire concerné
L'accompagnement achat	Expliquer les enjeux et objectifs de l'accompagnement achat au partenaire concerné Fixer un rendez-vous avec le partenaire
Suivi de fond	Expliquer les enjeux et objectifs de l'activité suivi de fond au partenaire concerné
Suivi Conseil	Expliquer les enjeux et objectifs de l'activité suivi de fond au partenaire concerné Présentation du déroulé du coaching

Diagnostic (Comprendre – Identifier : QQQQC: *que se passe-t-il ? Pour qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? Quel est le problème ? En quoi est-ce un problème pour vous ?*

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Identifier les difficultés que rencontre le partenaire dans la mise en place de son projet
L'accompagnement achat	Constater l'utilisation du prêt par rapport au devis, et prodigue des conseils au bénéficiaire par rapport à l'achat, la gestion de son stock et de sa trésorerie
Suivi de fond	Interroger le partenaire sur l'utilisation du prêt et de vérifier ses déclarations en comparant les marchandises en stock et celles inscrites sur le devis lors de la fiche enquête
Suivi Conseil	Faire le point avec le partenaire, sur la base du carnet de prêt et carte épargne, sur sa situation financière vis-à-vis de CEFOR Identifier les besoins et problématiques sur lesquels le partenaire souhaite être appuyé en priorité

Identification des objectifs et difficulté à résoudre

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Processus de l'enquête PO par thématique Définir les axes et thématiques sur lesquels nous allons appuyer le partenaire pendant le processus PO
L'accompagnement achat	Si le FC constate une/des difficultés. Le partenaire sera orienté vers le suivi conseil
Suivi de fond	Si le FC constate une/des difficultés. Le partenaire sera orienté vers le suivi conseil
Suivi Conseil	Faire le point sur l'activité du partenaire et comparer la situation actuelle à la situation initiale, notamment prévue au sein du business plan Faire le point avec le partenaire, sur la base du carnet de prêt et carte épargne, sur sa situation financière vis-à-vis de CEFOR Identifier les besoins et problématiques sur lesquels le partenaire souhaite être appuyé en priorité

Définition et mise en œuvre d'un plan d'action

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Conseil et mise en place du projet Suite aux éléments d'enquête listés pendant l'enquête PO, le FC prodiguera des conseils aux partenaires pour créer et mener à bien son projet
Suivi Conseil	Processus de Suivi-Conseil par thématiques. Le plan d'action est définit par le partenaire lui-même avec l'aide du FC

Suivi et évaluation du plan d'action

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	Après l'enquête , le FC informera le partenaire sur les éventuels suivi ou accompagnement pendant le processus du prêt
Suivi Conseil	Un contre visite sera effectué par le FC une à deux semaines après chaque plan d'action afin d'évaluer si le plan d'action est réussi ou non.

Évaluation final

Activité	Action
Enquête Pré Octroi	
Suivi Conseil	Deux mois après la clôture du Suivi-Conseil, le FC et le CDAG effectuent une VAD <u>et</u> VAV pour constater l'évolution du partenaire, de sa famille, et de son activité. Les questions suivantes seront la base de la discussion : Quelle est la situation du partenaire après deux mois sans visite du FC ? Le Suivi-Conseil a-t-il été bénéfique au partenaire ? Qu'est ce que le partenaire suggère pour améliorer le service de Suivi-Conseil de CEFOR ?

Les éléments indispensables du coach

- Connaître ce qu'est le coach et le non coach
- Connaître et maîtriser les techniques de communication du coaching
- Connaître et maîtriser les outils et les étapes du coaching CEFOR

Vous disposez maintenant des bases pour:

- **Accompagner** un partenaire
- **Définir les objectifs** du coaching
- **Définir les outils** du coach
- **Définir les étapes** du coaching

VITA TOMPOKO