REFERNTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS METIER
COACH PROFESSIONNEL – NIVEAU 6

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée. En fonction du handicap et des besoins spécifiques du candidat, le référent handicap pourra également s'appuyer sur une expertise externe.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation.

REFERENTIEL D'ACTIVITE	REFERENTIEL DE COMPETENCES METIER	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Définition de l'accompagnement personnel et professionnel par le coaching			
A1.1. Analyse des attentes et besoins des parties prenantes à la prestation de coaching	**A1.1.C1** Identifier les différentes parties prenantes, en distinguant leurs rôles, actions et responsabilités dans le cadre de l'accompagnement individuel ou collectif sollicité, pour les intégrer, de façon pertinente, à la démarche d'accompagnement par le coaching. **A1.1.C2** Identifier les besoins d'accompagnement par le coaching, à partir de l'analyse des demandes et le recueil des données et informations pertinentes auprès des parties prenantes, lors d'entretiens préparatoires, afin de comprendre le contexte et les enjeux de l'accompagnement (personnels/professionnels) et permettre d'en délimiter le contenu.	**E1. Type d'évaluation : Cas pratique portant sur le cadrage d'une prestation de coaching et la définition de l'orientation d'une stratégie d'accompagnement personnel et professionnel par le coaching donnant lieu à la production d'un rapport écrit.** Il est remis au candidat un cas présentant une demande d'accompagnement personnel ou professionnel par le coaching. Dans le temps imparti, il est demandé au candidat d'analyser le cas puis de rédiger une note comportant :	**Critères d'évaluation pour E1 :** **Pour A1.1 C1 (E1) :** **Cr1** Les parties prenantes sont identifiées et replacées dans leur contexte hors prestation d'accompagnement et dans le cadre de l'accompagnement : liens (hiérarchiques, familiaux…), rôles et responsabilités (management, supervision, accompagnement…) … **Pour A1.1 C2 (E1) :** **Cr1** Les besoins d'accompagnement sont identifiés

A1.2. Définition des orientations de l'accompagnement individuel ou collectif par le coaching	**A1.1.C3.** Elaborer un diagnostic de la situation du futur bénéficiaire de l'accompagnement (coaché), par l'analyse de son contexte et de ses demandes explicites, implicites ou latentes et la mobilisation des techniques d'analyse appropriées, en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap (besoins spécifiques), afin de comprendre sa situation et ses problématiques et les traduire en besoins de développement personnel et/ou professionnel. **A1.3.C4.** Vérifier la cohérence entre les attentes des différentes parties prenantes en recherchant leurs convergences et éventuelles discordances, pour permettre le cadrage de la prestation et l'identification d'objectifs basés sur un principe de gains mutuels et concordants. **A1.2.C1** Identifier les objectifs de l'accompagnement par le coaching (résolution de problème personnel ou professionnel, développement de compétences, gestion des émotions, élaboration d'un plan d'action/mise en action…), en collaboration avec les parties prenantes, en s'appuyant sur la méthode dite « SMART » et en définissant des indicateurs de résultats, afin de définir le contenu de la prestation de coaching et construire la stratégie d'intervention. **A1.2.C2** Identifier les principaux risques liés à la prestation d'accompagnement par le coaching, en recherchant la présence de facteurs susceptibles de favoriser les ruptures en cours de processus ou de représenter des freins à l'accompagnement et/ou au	• Une analyse des attentes et besoins des parties prenantes, en précisant leurs rôles, actions et responsabilités dans le cadre de l'accompagnement sollicité, • L'identification des besoins et des enjeux de l'accompagnement par le coaching, • Un diagnostic de la situation du futur coaché, (en lien avec A1.1) • Les objectifs visés par la prestation de coaching • Les risques liés à la prestation de coaching envisagée • Une proposition de planification de la prestation de coaching permettant la mise en œuvre de l'accompagnement (en lien avec A1.2) • Une proposition de contrat d'accompagnement par le coaching (en lien avec A1.3). **<u>E2. Type d'évaluation</u> : Mise en situation professionnelle portant sur la présentation d'un contrat d'accompagnement par le coaching donnant lieu à un jeu de rôles.**	et tirés de l'analyse des informations communiquées : gestion des émotions, simplification des communications, régulation des conflits et des relations interpersonnelles, meilleure intégration dans les collectifs de travail ... **Pour A1.1 C3 (E1) :** **Cr1** La méthodologie du diagnostic est correctement suivie : analyse du contexte et des demandes du futur bénéficiaire, formulation d'hypothèses… **Cr2** Les techniques utilisées dans la phase de diagnostic sont pertinentes : analyse systémique, psychodynamique, transactionnelle … **Cr3** La situation du futur coaché ainsi que ses problématiques spécifiques sont clairement établies. **C4** Les situations de handicap sont identifiées, ainsi que leurs impacts sur les besoins en développement personnel ou professionnel : problématiques de confiance, de positionnement … **Pour A1.1 C4 (E1) :** **Cr1** Les enjeux, attentes et besoins convergents et divergents des

	changement, afin d'en tenir compte dans la stratégie d'accompagnement. **A1.2.C3** Elaborer la planification de la prestation de coaching, en y intégrant les approches et méthodes envisagées, les étapes du processus, les modalités de l'accompagnement (individuel/collectif, présentiel/distanciel…) ainsi que les moyens et ressources nécessaires à son déploiement (logistiques, financiers, humains, matériels…), selon les besoins spécifiques identifiés et les objectifs définis, afin d'organiser la mise en œuvre de l'accompagnement.	Il est présenté au candidat un cas reconstitué décrivant une demande de prestation de coaching (attentes, besoins, objectifs des différentes parties prenantes...). Après analyse du cas, le candidat est placé en situation d'entretien avec les parties prenantes, dans le cadre d'un jeu de rôles. Les parties seront jouées par d'autres candidats désignés par le centre d'évaluation. Le candidat, quant à lui, jouera le rôle du coach professionnel.	parties prenantes sont identifiés et caractérisés. **Cr2** Le candidat justifie que les divergences identifiées peuvent être gérées et qu'elles ne représentent pas un frein à la prise en charge de l'accompagnement ou à sa réussite. **Pour A1.2.C1 (E1) :** **Cr1** Les objectifs définis sont réalistes et pertinents par rapport aux éléments du dossier et aux conclusions du diagnostic.
A1.3 Elaboration du contrat d'accompagnement par le coaching	**A1.3.C1** Formaliser le contrat de prestation d'accompagnement par le coaching (bipartite ou tripartite), dans le respect du cadre normatif applicable, en précisant le cadre général de l'accompagnement, son contenu et les limites de la prestation (autonomisation du coaché, préconisation de solutions, accompagnement du développement de compétences transversales ou techniques...), ses objectifs et indicateurs de réussite, ainsi que les engagements réciproques des parties prenantes, afin de sécuriser juridiquement la prestation de coaching. **A1.3.C2** Présenter le contrat d'accompagnement par le coaching aux parties prenantes, en leur en expliquant le cadre général de l'accompagnement et les modalités de son déroulement (rôle et posture du coach, règles éthiques et déontologiques du coaching...) en s'appuyant sur les techniques et outils de communication adaptés à leur compréhension, en tenant compte des éventuelles situations de handicap	Los de l'entretien, il est demandé au candidat de présenter et expliquer un contrat de coaching aux parties prenantes, dans le temps imparti (en lien avec A1.3). A l'issue du jeu de rôles, le candidat répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur la prise en compte des situations de handicap des parties prenantes et les éventuelles adaptations nécessaires quant aux techniques et outils de communication utilisés (en lien avec A1.3).	**Cr2** Des indicateurs de réussite sont définis, en cohérence avec les objectifs définis. **Pour A1.2.C2 (E1) :** **Cr1** Les principaux risques sont identifiés : relationnels (incompatibilité émotionnelle, confiance, désaccord latent…), non adhésion au processus, liés aux facteurs environnementaux et contextuels … **Pour A1.2.C3 (E1) :** **Cr1** La planification est complète. Elle comprend notamment : les approches et méthodes envisagées selon les situations et profils en présence, les étapes du processus

	(écrit/oral, présentiel/distanciel, reformulations, questions ouvertes/fermées...), afin d'engager les parties prenantes dans une relation de confiance et s'assurer de leur collaboration.		(calendrier des étapes, séances…), les modalités de l'accompagnement (individuel/collectif, présentiel/distanciel…), les ressources logistiques, matérielles, humaines et financières nécessaires (liées aux déplacements, à l'organisation des séances, à la réalisation des tests…) **Cr2** Les contraintes des parties prenantes sont prises en compte dans la planification : géographiques, logistiques, disponibilité… **Cr3** Les approches de coaching et les orientations de l'accompagnement envisagés sont pertinentes par rapport : - Aux attentes et besoins identifiés, - Aux traits dominants de la personnalité du futur bénéficiaire telle qu'analysée. **Pour A1.3.C1 (E1) :** **Cr1** Le contrat proposé définit et formalise le cadre général de la prestation ainsi que ses limites : objectifs (renforcement du leadership, gestion du stress et des émotions…) et indicateurs de réussite mesurables (évolutions dans les prises de décision, fréquence des feedbacks donnés aux équipes, capacité à gérer les situations

			de crise…), absence de visée thérapeutique… **Cr2** Les modalités d'intervention sont décrites : - Différentes phases de l'accompagnement, - Nombre de séances, - Déroulement des séances (rituel éventuel, coaching présentiel ou e-coaching …) - Durée de l'accompagnement … **Pour A1.3.C2 (E2) :** **Cr1** Le candidat adopte une attitude, une posture et une communication adaptées à son rôle de coach, à la prestation visée et aux parties prenantes en présence : bienveillance, ton neutre, objectivité, approche de conseil, débit de parole, termes employés… **Cr2** Les réactions des parties prenantes face aux explications apportées sont observées par le candidat. Le candidat en tient compte tout au long de l'entretien et adapte ses explications en conséquence. **Cr3** Le candidat s'assure tout au long de l'entretien et par des moyens adaptés (questions, reformulations…) de la bonne

			compréhension par les parties prenantes des explications apportées. **Cr4** Le candidat s'assure de l'accord de toutes les parties prenantes et reformule ou définit de nouveaux objectifs et indicateurs si besoin pour répondre aux réactions ou divergences. **Cr5** L'engagement et l'implication attendus des différentes parties prenantes dans la prestation d'accompagnement sont expliqués avec clarté. **Cr6** Le cadre d'intervention est décrit : rôle du coach, règles déontologiques (confidentialité, objectivité, neutralité …).
2. **Conduite du processus d'accompagnement par le coaching auprès des bénéficiaires (coachés)**			
A2.1 Préparation et conduite des séances de coaching	**A2.1.C1.** Définir le contenu et le déroulement des séances de coaching, en fonction des besoins spécifiques des coachés et des résultats attendus (aide aux prises de décisions, prises de conscience, nouveaux apprentissages, mise en action...), en structurant les séquences selon les activités proposées et les avancées des coachés, afin	**<u>Type d'évaluation</u> : Mise en situation professionnelle portant sur la conduite du processus d'accompagnement par le coaching donnant lieu à la remise d'un rapport écrit et à une soutenance orale** Il est demandé au candidat de conduire un processus de coaching en autonomie, de la	**<u>Critères d'évaluation :</u>** **Pour A2.1 C1 :** **Cr1** L'organisation des séances tient compte des besoins spécifiques des coachés.

	d'organiser le processus de coaching et permettre l'atteinte progressive des objectifs visés. **A.2.1.C2** Adapter les outils supports à l'accompagnement par le coaching en fonction des prestations confiées (autonomisation des coachés, accompagnement du développement des compétences, recherche et préconisation de solutions ...) et des besoins spécifiques des coachés, notamment en cas de handicap (accessibilité des outils), afin de les utiliser lors des séances de coaching, selon les finalités poursuivies. **A2.1.C3** Conduire les séances individuelles ou collectives de coaching, en s'appuyant sur le déroulement prévu et en adaptant les approches, techniques et outils de coaching utilisés, ainsi que ses postures de coach, selon les objectifs des séances et les progrès des coachés, afin de les maintenir dans une dynamique d'évolution positive et de progrès tout au long du processus de coaching.	phase de préparation des séances jusqu'à la phase de bilan (en lien avec A2.1, A2.2, A2.3 et A2.4). Dans le cadre d'un rapport écrit, le candidat présentera le processus conduit : • Contenu et déroulement des différentes séances réalisées, • Outils supports utilisés dans le cadre du processus, • Moyens déployés pour accompagner les prises de conscience des coachés et favoriser la mise en œuvre des changements visés, • Bilan de la prestation de coaching. Le candidat documentera son rapport par la fourniture des fichiers audio et retranscriptions écrites anonymisés correspondant aux séquences/séances présentées. Lors d'une soutenance orale, à l'appui de son rapport, le candidat présentera le processus de coaching mené et répondra aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur la prise en compte des besoins spécifiques des coachés en situation de handicap dans l'adaptation des outils support à la conduite du processus de coaching (en lien avec A2.1).	**Cr2** Les séances sont structurées de manière progressive : - Alignement du contenu sur les résultats attendus, - Intégration d'activités adaptées à l'accompagnement de la progression des coachés. **Pour A2.1 C2 :** **Cr1** Les outils supports utilisés (référentiels, questionnaires, grilles d'évaluation…) sont personnalisés et en cohérence avec les objectifs, les phases du coaching, les besoins spécifiques et préférences des coachés. **Cr2** Les adaptations envisagées pour les coachés en situation de handicap sont pertinentes : police de caractère, contrastes, formulation des énoncés des exercices, formats plus attractifs… **Pour A2.1 C3 :** **Cr1** Au cours des séances, le candidat suit le déroulement défini et l'adapte en fonction des réactions et progrès des coachés. **Cr2** Les approches (systémique, psychosociologique, cognitivo-comportementale …), techniques (écoute active, PNL, questionnements, techniques d'animation…), outils
A2.2 Accompagnement des prises de conscience des coachés	**A2.2 C1** Accompagner les coachés dans la projection de leurs situations désirées, en s'appuyant sur des techniques faisant appel à tous leurs sens (de PNL, de visualisation positive …), afin de leur permettre de matérialiser, de façon concrète, les objectifs à atteindre et de se placer dans des conditions mentales optimales pour les prises de conscience. **A2.2.C2** Identifier les schémas de comportement des coachés (réactions, émotions, modèles de langage, récurrences de comportements...), en s'appuyant sur des techniques d'écoute et d'observation actives, des		

	questionnements (questions ouvertes ou fermées, de rétroaction, de visualisation…), des tests et des mises en situations permettant de les révéler, afin de faire prendre conscience aux coachés de leurs modes de fonctionnement dans différentes situations et interactions sociales. **A2.2.C3** Rechercher les ressources et aptitudes des coachés, en explorant leurs compétences, expériences et réussites personnelles et professionnelles passées, afin de les exploiter, durant le processus de coaching, en tant que leviers de motivation et de réussite et stimuler les potentiels en présence. **A2.2.C4** Révéler les points de blocage, croyances limitantes et pensées négatives des coachés, en observant les réactions verbales et non verbales engendrées et les incohérences des comportements par rapport aux contextes présentés, afin d'identifier les freins entravant la progression des coachés et les accompagner dans la recherche des moyens de les modifier ou les surmonter.		(analyses, référentiels, exercices ...) et postures utilisés utilisés (facilitation, conseil...) sont en cohérence avec le déroulement des séances, les objectifs visés (généraux et de travail pour la séance, comme la prise de conscience, le développement des compétences, la recherche de solutions, la mise en action...) et les progrès réalisés. **Cr3** Lors des séances, le candidat explique le déroulement et les objectifs de séance. Il interroge les coachés sur leur état et leurs émotions en début de séance (stress, anxiété, motivation ou absence de motivation…).
A2.3 Accompagnement des coachés dans la mise en œuvre du changement	**A2.3 C1** Adapter les modalités d'accompagnement du changement des coachés en fonction de leurs enjeux et besoins spécifiques, en distinguant les situations nécessitant l'atteinte totale d'autonomisation de celles requérant, de la part du coach professionnel, de procéder à des préconisations de solutions et de mise en œuvre et à l'accompagnement du développement de leurs compétences, afin de s'assurer que les coachés se mobilisent dans la dynamique d'action, de progression et/ou de performance attendue.		**Pour A2.2 C1 :** **Cr1** Le candidat propose des exercices de visualisation positive et guide les coachés dans leur réalisation : scenario détaillé, intégration d'éléments sensoriels, association de gestes ou de mots … **Cr2** Le candidat justifie avoir créé un environnement propice à leur réalisation : calme, relaxation par la respiration, concentration, détente… **Pour A2.2 C2 :**

	A2.3.C2 Accompagner les coachés dans la recherche de leurs propres solutions, en les guidant par rapport à leurs prises de conscience et en leur fournissant les outils appropriés par rapport à leurs objectifs, compétences, contraintes et besoins spécifiques, notamment en cas de situation de handicap (accessibilité), afin s'assurer de la transférabilité, dans de futures situations personnelles ou professionnelles, des solutions générées. **A2.3.C3** Maintenir la motivation et l'engagement des coachés dans leur processus de changement, en valorisant et encourageant leurs réussites, progrès et apprentissages et en les soutenant par la fourniture de feedbacks et de solutions adaptées, tout au long du processus, afin d'accompagner la mise en œuvre du changement et éviter les ruptures en cours d'accompagnement. **A2.3.C4** Réguler les phénomènes de résistance au changement des coachés, en mobilisant des outils de résolution de problème et de recadrage, afin de leur permettre de dépasser leurs points de blocage, d'élargir leurs perspectives et ainsi s'engager dans le changement en confiance.		**Cr1** Le candidat utilise différentes techniques et outils pour révéler les schémas de comportement du coaché : tests, mises en situation… Les techniques et outils mobilisés permettent de révéler les schémas de comportement du coaché dans différentes situations et contextes. **Cr2** Le candidat détecte les émotions et fragilités du coaché. **Cr3** Les modèles de langage et récurrences de comportements du coaché sont détectés. **Pour A2.2 C3 :** **Cr1** Le candidat interroge les coachés sur leurs expériences passées et les moments clés de réussite personnelle ou professionnelle. **Cr2** Les aptitudes pouvant servir de leviers de motivation et de succès dues coachés sont détectés. **Cr3** Le candidat justifie avoir utilisé les ressources identifiées pour stimuler la confiance et le potentiel des coachés tout au long du processus. **Pour A2.2 C4 :**
A2.4. Elaboration du bilan du coaching	**A2.4.C1** Élaborer un bilan du coaching, dans le respect des règles éthiques et déontologiques propres au coaching, à partir de l'analyse de l'impact de ses différentes actions et de la satisfaction des parties prenantes à l'accompagnement, et en effectuant les éventuelles recommandations nécessaires (orientation vers un autre professionnel, nouveaux		

	axes de travail, apprentissages à poursuivre…), afin de déclencher l'étape de clôture de la prestation. **A2.4.C2** Accompagner les parties prenantes (coachés, commanditaire) dans la compréhension du bilan et de la suite à donner aux travaux réalisés, en caractérisant et valorisant les progrès constatés, et en les replaçant dans le contexte de la demande initiale, afin de féliciter la dynamique de progrès/changement engagée et encourager la poursuite du développement, en toute confiance.		**Cr1** Le candidat justifie avoir observé les réactions verbales et non verbales révélatrices de blocages émotionnel ou de croyance limitante : changement de posture, expression faciale, expressions/termes employés (langage)… **Cr2** Les incohérences des coachés (écarts entre les paroles et les actions) sont repérées. **Cr3** Le candidat guide le coaché dans une réflexion sur ces blocages : questions visant les prises de conscience de ses croyances limitantes, recherche de moyens concrets de les dépasser… **Pour A2.3 C1 :** **Cr1** Le candidat a choisi des modalités d'accompagnement adaptées aux enjeux spécifiques des coachés et les a ajustées au cours du processus en fonction des besoins et des progrès : proposition d'un cadre plus ou moins structuré, recherche de ressources/appuis complémentaires externes, suggestion de pistes de réflexion ou préconisation de solutions concrètes de mise en œuvre du changement … **Cr2** Le candidat justifie que le degré et les modalités

			d'accompagnement choisies ont permis d'atteindre les objectifs visés en termes de progression et de performance. **Pour A2.3 C2 :** **Cr1** Le candidat a tenu compte des besoins spécifiques, contraintes et objectifs des coachés dans la recherche de solutions. **Cr2** Les méthodes employées ont permis de guider les coachés dans la recherche de solutions adaptées : questions ouvertes, soutien méthodologique, fourniture d'outils/supports spécifiques… **Cr3** L'accessibilité des méthodes et outils déployés auprès des coachés en situation de handicap a été prise en compte : adaptation des mises en situation en fonction des capacités, concentration sur les aspects verbaux et relationnels, utilisation de schémas visuels de type mind mapping, utilisation de questions directes, fractionnement des questions en différentes étapes… **Cr4** Le candidat a encouragé les coachés à établir des parallèles entre les différentes situations proposées ou solutions envisagées.

			Pour A2.3 C3 : **Cr1** Le candidat a célébré les efforts et succès des coachés : changement de comportement positif, nouvelle compétence acquise… **Cr2** Le candidat a réalisé des feedback précis et constructifs au cours des séances : synthèse de ce qui a bien ou moins fonctionné, proposition d'ajustements et de pistes d'améliorations … **Cr3** Le candidat justifie avoir renforcé ses encouragements à destination des coachés lors des périodes de doute ou de phase de stagnation dans la progression. **Pour A2.3 C4 :** **Cr1** Le candidat a détecté les signes de résistance (comportements d'évitement, de frustrations, de blocages…) et les explicite auprès des coachés. **Cr2** Les techniques de recadrage utilisées sont adaptées au degré de résistance des coachés : proposition de nouvelles façons de percevoir une situation bloquante/les problèmes (reformulation en opportunités), questions permettant d'amener les coachés à reconsidérer leurs points de

			vue et à identifier les aspects positifs des situations … **Pour A2.4.C1 :** **Cr1** En fin de séances, le candidat a interrogé les coachés sur : - Leur état et leurs émotions, - Le déroulement de la séance : ressentis, difficultés rencontrées, dynamique… **Cr2** Les progrès réalisés en cours de séance ont été identifiés et mesurés, en comparaison avec le cadre initial de la demande et les objectifs initiaux. **Cr3** Le candidat a permis aux coachés d'établir et verbaliser leur propre bilan (acquis, progrès réalisés/à poursuivre ...) et les a accompagnés dans leur démarche (explications sur la méthodologie, encouragements…). **Cr4** Les recommandations formulées sont concrètes et cohérentes par rapport : - Aux éléments du dossier (objectifs, attentes…), - Au travail engagé en séance, - A la progression observée chez les coachés en fin de séance

			Cr5 La phase de bilan est conforme aux règles éthiques et déontologiques du coach professionnel : respect de la confidentialité des échanges, respect de la personne et des intérêts des coachés, transparence… **Pour A2.4.C2 :** **Cr1** Les conclusions du coaching ont été partagées avec les différentes parties prenantes : résultats obtenus, progrès par rapport aux attentes initiales, partage des nouvelles étapes de l'accompagnement… **Cr2** Le candidat s'est assuré de la bonne compréhension du bilan : mise en œuvre de reformulations, de questionnements …
3. Création, pilotage et développement de l'activité de coach professionnel			
A3.1. Analyse du positionnement de l'activité dans l'environnement du coaching professionnel	**A3.1.C1.** Analyser l'environnement économique du coaching à visée personnelle ou professionnelle, en réalisant une étude de marché et en mettant en place une veille des tendances et actualités impactant le secteur, afin d'évaluer le potentiel de son activité et la positionner en fonction des indicateurs clés du secteur.	**<u>Type d'évaluation</u> : Cas pratique portant sur la création, le pilotage et le développement de l'activité de coach professionnel donnant lieu à la production d'un rapport écrit puis à une soutenance orale.** Il est remis au candidat un dossier comportant des informations et documents	**<u>Critères d'évaluation :</u>** **Pour A3.1 C1 :** **Cr1** L'analyse du marché cible est complète et pertinente : - Estimation de la taille du marché et de son taux de croissance,

A3.2. Structuration de l'activité de coach professionnel **A3.3.** Gestion administrative et financière de l'activité de coach professionnel	**A3.1.C2.** Identifier les cibles de clients de l'activité de coach professionnel projetée**,** au vu de ses spécificités et de sa valeur ajoutée (offre, tarifs, compétences, expertise …), en s'appuyant sur les données démographiques et économiques du secteur du coaching, afin d'estimer le volume d'activité réalisable à partir d'objectifs réalistes. **A3.2.C1**. Déterminer la structure juridique de son activité de coach professionnel, en s'appuyant sur des compétences externes (juridique, comptable, investissement…), en tenant compte de ses capacités et ambitions de développement, dans le respect du cadre réglementaire applicable, afin de créer des fondements solides à sa future activité. **A3.2.C2.** Elaborer un business plan de l'activité de coach professionnel, en chiffrant les différentes charges, ressources (notamment celles nécessaires au démarrage de l'activité et à la prise en compte des publics en situation de handicap) et les retours sur investissement possibles, afin d'envisager différents scénarii de croissance et valider l'intérêt économique de l'activité. **A3.3.C1.** Mettre en place un dispositif de gestion comptable et financière de l'activité de coach professionnel, en prévoyant les procédures propres à la facturation des services fournis et à la gestion des paiements, afin de disposer d'une visibilité en temps réel de son activité et de s'assurer de la stabilité financière de son entreprise.	relatifs à une activité de coach en cours de développement. Après analyse du dossier, le candidat devra, dans un rapport écrit : - Définir l'environnement économique de l'activité de coaching visée, - Identifier les cibles de clients de l'activité de coaching visée (en lien avec A3.1), - Fixer des objectifs commerciaux et présenter l'offre sous forme d'argumentaire commercial, - Proposer une stratégie de diffusion des offres pour l'activité visée, - Proposer des moyens de suivre et contrôler les actions de promotion de l'activité de coach visée (en lien avec A3.4). Lors de la soutenance orale, le candidat présente son rapport et répond aux questions du jury. Il est notamment interrogé sur : • Les structures juridiques envisageables pour une activité de coaching (en lien avec A3.1), • L'élaboration d'un business plan intégrant la prise en compte des éventuelles situations de handicap	- Segmentation du marché (critères démographiques, comportementaux …), - Analyse de la concurrence (identification des concurrents directs et indirects, part de marché des concurrents, contenu de l'offre des concurrents et tarifs…), - Analyse des tendances du marché (tendances actuelles et futures, facteurs influençant le marché…)… **Cr2** Le candidat justifie que le système de veille mis en place permet de suivre les tendances, actualités et indicateurs économiques du secteur : abonnement à des newsletters sectorielles, analyse de rapports de marché… **Pour A3.1.C2 :** **Cr1** Une analyse des clients visés est réalisée : profils, besoins, préférences, comportement d'achat… **Cr2** L'analyse s'appuie sur les informations récoltées et analysées dans le cadre de l'étude de marché.

A3.4 Développement de l'activité de coach professionnel	**A3.3.C2.** Organiser et suivre les actions relatives à la gestion comptable et fiscale de son activité de coach professionnel, en s'assurant de la réalisation des déclarations fiscales (TVA, impôt sur le revenu) et sociales (cotisations URSSAF…) et des démarches administratives associées, afin d'être en conformité avec les obligations légales et éviter les sanctions. **A3.4.C1.** Fixer des objectifs commerciaux réalistes et mesurables pour son activité de coach professionnel, en fonction des informations obtenues par l'étude de marché, de ses objectifs de rentabilité et de croissance, afin d'élaborer des stratégies et outils garantissant leur atteinte et ainsi développer son chiffre d'affaires. **A3.4.C2.** Élaborer des argumentaires commerciaux pertinents, après analyse des besoins du marché (enquêtes, entretiens, benchmark …), en les adaptant aux différentes cibles et à leurs besoins spécifiques, notamment les personnes en situation de handicap afin de créer des contenus adaptés aux actions marketing à engager. **A3.4.C3.** Définir une stratégie de diffusion de ses offres sur le marché, en définissant les contenus, canaux (site web, partenaire, newsletters, réseaux professionnels, réseaux sociaux…) et supports de communication (plaquette commerciale, brochure, catalogue…) en fonction des prestations (accompagnement personnel/professionnel, individuel/collectif, étude diagnostique,	des parties prenantes aux prestations de coaching (en lien avec A3.2) • La mise en place d'un système de gestion comptable et financière de l'activité de coach professionnel (en lien avec A3.3) • L'organisation et le suivi des actions relatives à la gestion comptable et fiscale de l'activité de coach (en lien avec A3.3), • Les modalités de développement continu des connaissances et compétences en matière de coaching (en lien avec A3.4).	**Cr3** Le volume d'activité réalisable est estimé, à partir des demandes et des capacités/possibilités du coach. **Pour A3.2.C1 :** **Cr1** Les différentes structures juridiques ainsi que leurs avantages/inconvénients principaux pour l'activité de coach sont identifiées : micro-entreprise, SAS, SARL… **Pour A3.2.C2 :** **Cr1** Les coûts et charges sont précisément listés et chiffrés : liés à l'installation et au développement de l'activité, aux charges sociales et fiscales, abonnements et logiciels, coûts variables liés aux prestations, au matériel et supports de l'accompagnement, au marketing et à la communication, au développement des compétences, à la prise en compte des situations de handicap (aménagement des locaux, formations spécifiques pour améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap, adaptation des supports de travail … **Cr2** Les scenarii de croissance sont réalistes au regard des éléments transmis/analysés. **Pour A3.3.C1 :**

	développement des compétences, autonomisation…) et cibles visées, afin d'accroître sa visibilité et développer ses opportunités d'affaires. **A3.4.C4.** Suivre et contrôler les actions de promotion de l'activité de coach professionnel mises en œuvre, en s'appuyant sur des indicateurs clé de performance permettant de mesurer les impacts des actions marketing engagées, afin d'ajuster ses stratégie et actions en fonction des résultats obtenus et de ses objectifs. **A3.4 C5** Définir les modalités de développement continu de ses connaissances et compétences en matière de coaching, en sélectionnant les thématiques, formats et types de contenus selon sa pratique et les spécificités de son activité (formation continue, supervision, veille, participation à des congrès, adhésion à des organisations professionnelles...), afin de permettre la délivrance de prestations de qualité.		**Cr1** Le système proposé comprend : la fixation de procédures de facturation, de suivi des paiements et des relances, des revenus, des dépenses … Le candidat justifie que le système proposé permet de s'assurer en temps réel de la stabilité financière de l'activité. **Pour A3.3.C2 :** Les obligations sociales et fiscales inhérentes à l'activité et au choix de structure juridique effectués sont identifiées. **Pour A3.4.C1 :** Les objectifs commerciaux et marketing sont : - Définis selon la méthode SMART (précis, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps), - Pertinents par rapport aux éléments du dossier - Chiffrés (CA, nombre de clients, taux de conversion…) **Cr2** Les objectifs sont en cohérence avec les résultats de l'étude de marché réalisée. **Pour A3.4.C2 :** **Cr1** L'argumentaire commercial :

			- Est personnalisé (en fonction des cibles visées) - En phase avec les besoins identifiés des clients, - Adapté aux canaux visés (forme, taille, structure, ton…), - Présente l'offre de manière claire, compréhensible et concise, - Est crédible : données factuelles, preuves, témoignages, - Prévoit un ou plusieurs « call to action » adaptés (demande d'information, prise de rdv…) … **Cr2** Des réponses et solutions aux objections potentielles sont prévues. **Cr3** Le candidat prévoit des adaptations pertinentes de l'argumentaire commercial pour les destinataires en situation de handicap : possibilité de réaliser le coaching en distanciel, supports et outils adaptés, locaux accessibles aux PMR... **Pour A3.4.C3 :** **Cr1** Les stratégies proposées sont cohérentes par rapport à l'offre et à l'étude de marché réalisée.

			Cr2 Les stratégies proposées tiennent compte des objectifs de rentabilité fixés. **Cr3** Elles contiennent les éléments clés : - Fixation des tarifs, - Modalités de distribution, - Modalités et canaux de promotion, - Ressources nécessaires à la mise en œuvre (matérielles, financières, humaines, technologiques…), - Planning de mise en œuvre tenant compte des contraintes énoncées dans le dossier, **Cr4** Les actions envisagées sont segmentées en cohérence avec les cibles visées. **Pour A3.4.C4 :** **Cr1** Des indicateurs clés de performance (KPI) des actions sont établis : taux de clics sur les newsletters, taux de conversion des visiteurs du site en clients… **Cr2** Le candidat prend en compte les résultats des campagnes dans le cadre de son suivi. **Pour A3.4.C5 :**

			Cr1 Le candidat justifie que les mesures intégrées dans le plan de développement des connaissances et compétences sont réalistes et correspondent à l'activité de coaching visée : supervision, participation à des conférences/des formations, adhésion à des réseaux professionnels …