

**EMCC**

*European Mentoring &  
Coaching Council*

EMCC European  
Supervision  
Individual Accreditation



# Accréditation européenne individuelle de superviseur

## ESIA – Guide du candidat

Candidats titulaires ou non titulaires d'une certification ESQA

## Introduction

Chers collègues,

Avant tout, nous vous remercions de vous engager à appliquer les standards de qualité de l'EMCC en matière de supervision de mentors et de coachs.

L'objet de ce guide est de vous aider à suivre le processus de candidature à *l'accréditation européenne individuelle de supervision* (ESIA).

Nous espérons que les informations contenues dans ce guide vous aideront à renseigner facilement et rapidement votre dossier de candidature.

Si vous désirez faire part de suggestions et/ou d'observations sur ce guide, n'hésitez pas à contacter le service des accréditations de l'EMCC par courriel: [EMCC.Accreditation@emccouncil.org](mailto:EMCC.Accreditation@emccouncil.org)

Pour le Conseil exécutif de l'EMCC

David Sleightholm

Vice-président Standards de l'EMCC

## Sommaire

CHAPITRE	PAGE
Introduction	2
1 Généralités	4
2 Le processus ESIA	6
3 Critères d'évaluation ESIA	10
4 Élaboration du dossier de candidature	10
4.1 Informations personnelles et déclaration de motivation (max. 2 000 mots)	11
4.2 Pratique	12
4.3 Développement professionnel	13
4.4 Démonstration des compétences	14
4.5 Déclaration du candidat	17
5 Entretien	17
6 Traitement et résultats possibles	18
7 Liste de contrôle	19
ANNEXE 1: Conseils pour compléter le cahier d'apprentissage	20

Documents de référence (téléchargeables sur le site de l'EMCC):

1. Politique de diversité EMCC
2. Code de déontologie de l'EMCC
3. Référentiel EMCC des compétences de supervision

## 1. Généralités

### Qu'est-ce que le Conseil européen du mentorat et du coaching (European Mentoring and Coaching Council - EMCC)?

L'EMCC a pour vocation de promouvoir la définition et l'application de bonnes pratiques de mentorat et de coaching en Europe. Notre conseil européen est composé de représentants des antennes EMCC de chaque pays, ainsi que de membres directs dans les pays qui ne disposent pas encore d'antenne EMCC locale. L'EMCC rassemble une vaste palette d'acteurs de nos professions: mentors et coachs individuels, organisations de mentorat/coaching, formateurs, commanditaires de missions de mentorat/coaching, associations de mentors/coachs ou encore membres de grandes organisations/entreprises, qui tous partagent l'ambition de l'EMCC pour la promotion des bonnes pratiques du mentorat/coaching.

Dans la droite ligne de notre volonté de renforcement et de promotion la qualité des pratiques de mentorat/coaching, nous proposons un processus d'accréditation individuelle européenne (ESIA) fondé sur le *Référentiel EMCC des compétences de supervision*. Ce processus a été élaboré après études et consultations de nos membres et, au-delà, de l'ensemble de la communauté du coaching.

### Qu'est-ce que l'accréditation européenne individuelle de supervision (ESIA)?

L'ESIA est un label à l'échelon européen, qui atteste qu'un professionnel exerçant en tant que superviseur de mentor/coach possède le niveau de compétences requis et les capacités nécessaires pour les mettre en œuvre efficacement dans sa pratique.

L'ESIA repose sur des standards de qualité très exigeants et cette accréditation est largement reconnue sur le marché. Elle renforce la qualité et le professionnalisme de la supervision du mentorat/coaching en:

- appliquant des critères d'évaluation fondés sur des standards exigeants;
- mesurant les aptitudes au regard de notre référentiel de compétences basé sur des faits;
- appliquant un processus d'évaluation fiable et rigoureux;
- exigeant des candidats une approche professionnelle et réfléchie;
- veillant à l'engagement constant pour le développement continu.

### Qui est concerné?

L'ESIA s'applique à toute personne impliquée dans la supervision du mentorat/coaching, qu'il s'agisse d'une activité professionnelle principale ou secondaire. L'avantage du processus d'accréditation de l'EMCC est que la personne peut être accréditée rapidement après son adhésion, en fonction de son expérience de superviseur de mentor/coach. Néanmoins, pour solliciter l'ESIA, vous DEVEZ être titulaire d'une accréditation européenne individuelle (EIA) au niveau Praticien ou supérieur.

### Les avantages de l'ESIA

Le fait d'être titulaire de l'ESIA atteste que le superviseur est un professionnel qui maîtrise des compétences et un savoir-faire correspondant à des standards exigeants et rigoureux. Ceci permet:

- aux clients/commanditaires de services de mentorat/coaching d'avoir l'assurance de la compétence et des capacités des superviseurs de leurs mentors/coachs
- d'accroître la crédibilité et l'envergure professionnelle des superviseurs
- d'attester que le superviseur veille à son développement professionnel continu et à l'amélioration constante de sa pratique
- de renforcer la crédibilité et les standards de nos professions de mentor, coach et superviseur;
- au-delà d'une simple qualification, de reconnaître que le titulaire de l'ESIA est en mesure de mettre en œuvre les bonnes pratiques de la supervision et du mentorat/coaching
- de fournir un cadre de référence pour le développement personnel.

Obtenir une accréditation ESIA exige une forte implication des candidats. C'est une démarche professionnelle exigeante et pleine de sens mais, selon les candidats, le processus de candidature et d'obtention de l'accréditation en lui-même favorise l'affirmation de soi et le développement professionnel.

## Coût

Les frais d'examen de la candidature reflètent la qualité et la rigueur de la procédure d'évaluation, ainsi que le volume et la complexité des éléments de justification fournis. Les informations sur le coût de l'accréditation peuvent être obtenues auprès du responsable des accréditations EMCC International: [EMCC.Accreditation@emccouncil.org](mailto:EMCC.Accreditation@emccouncil.org).

## Durée de l'accréditation

Votre accréditation est valable pour une durée de 5 ans pendant lesquels vous restez membre de l'EMCC. Les titulaires d'une accréditation ESIA reçoivent un rappel six mois avant cette échéance afin qu'ils transmettent leur dossier de renouvellement.

## Terminologie

L'extrait suivant du Code de déontologie de l'EMCC explicite la terminologie utilisée dans ce guide:

Le terme « mentorat/coaching » désigne toute forme d'activité de mentorat ou coaching se déroulant sur le lieu de travail ou non. L'EMCC a conscience qu'il existe de nombreuses formes de mentorat/coaching...

Le terme « client » désigne toute personne utilisant les services d'un mentor/coach ou d'un superviseur... Selon les circonstances, le mentor/coach peut avoir deux « clients »: la personne mentorée/coachée et l'organisation ayant commandité le mentorat/coaching... Nous utilisons le terme « commanditaire » pour désigner ce dernier client. Toutefois, le terme « client » peut porter à confusion dans le contexte de la supervision. C'est pourquoi nous utilisons soit « mentoré/coaché » soit « supervisé » selon le cas, et conservons le terme « client » lorsqu'il englobe ces deux situations.

Les termes « supervision » et « superviseur » s'appliquent au processus selon lequel le mentor/coach est suivi et guidé/conseillé. Bien que la terminologie soit identique, ce processus est souvent très différent de ce qui se produit dans d'autres professions, telles que la psychothérapie et le conseil.

La définition de la supervision en coaching/mentoring donnée par l'EMCC est la suivante:

« La supervision est l'interaction qui se produit lorsqu'un coach ou un mentor fait part de son expérience professionnelle à un superviseur en vue d'un support et pour s'engager dans un dialogue réflexif et un apprentissage collaboratif permettant son propre développement ainsi que celui de ses clients et de leurs organisations »

Afin de simplifier la lecture de ce document, le terme « supervision » utilisé dans le présent document désigne en fait la « supervision du mentorat/coaching ».

## Par quoi commencer?

Avant de renseigner votre dossier de candidature, nous vous recommandons vivement de lire le présent guide, qui contient toutes les informations qui vous seront nécessaires. Pour solliciter l'ESIA, vous DEVEZ être titulaire d'une accréditation européenne individuelle (EIA) au niveau Praticien ou supérieur.

Merci d'adresser vos questions et votre dossier de candidature renseigné au service des accréditations EMCC International.

Contact: [EMCC.Accreditation@emccouncil.org](mailto:EMCC.Accreditation@emccouncil.org).

Site Internet: <http://www.emccouncil.org/eu/en/accreditation/esia>

## 2. Le processus ESIA

Le schéma ci-dessous décrit le processus de candidature et en détaille chaque étape (voir notes explicatives en page suivante).

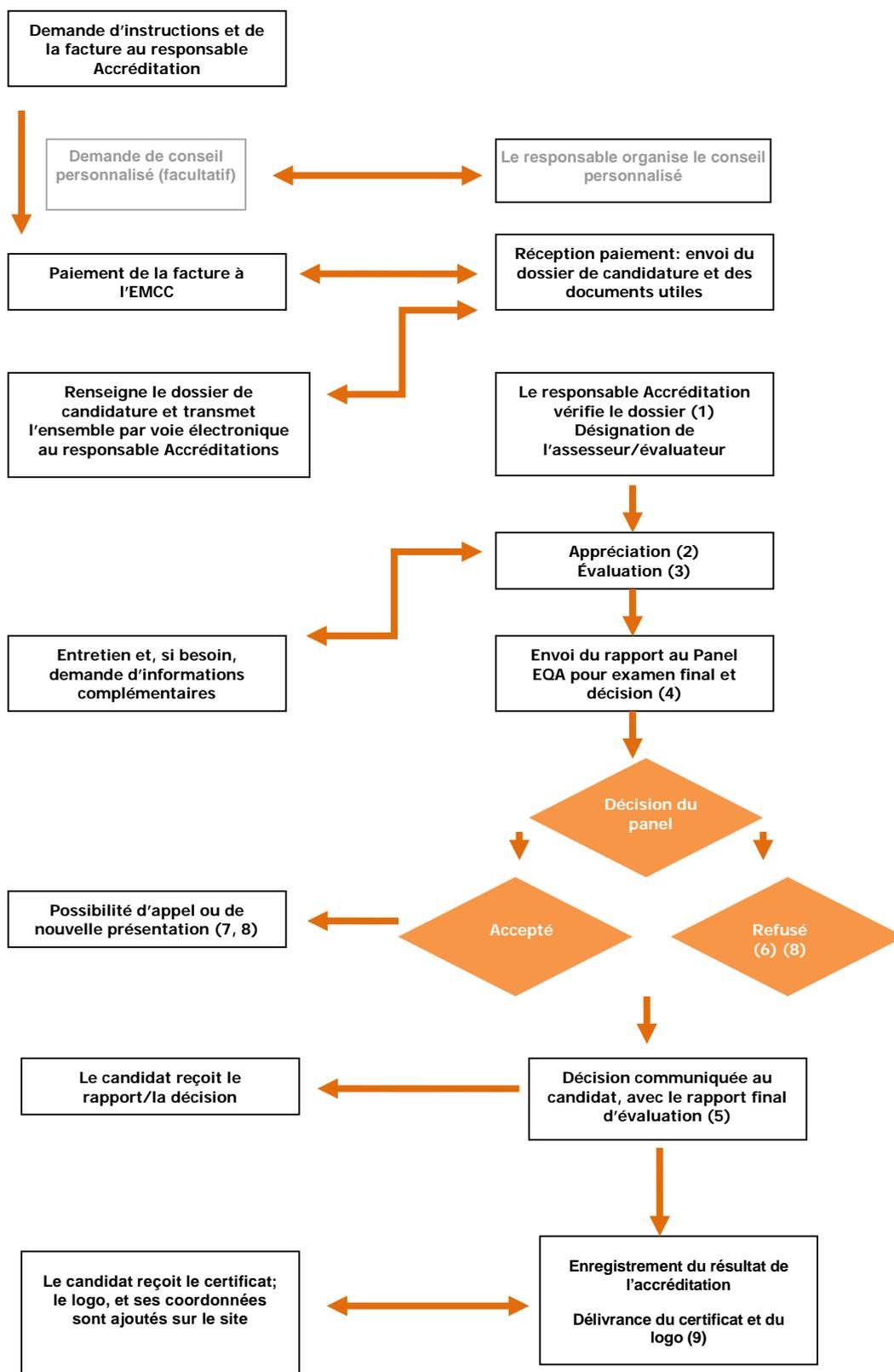
Vous pouvez le suivre à votre rythme, en fonction de vos autres engagements professionnels.

L'EMCC publie les échéances à respecter au cours de l'année et les dossiers sont soumis à l'évaluation conformément au cycle d'évaluation prévu. Une fois que les candidatures entament la phase d'évaluation, il faut compter environ trois mois avant de connaître la décision finale.

Selon les circonstances, les candidats passent entre 50 et 100 heures pour élaborer leur dossier.

## CANDIDAT

## EMCC



## Notes explicatives – Processus ESIA

1. Les dossiers de candidature sont envoyés à réception du paiement des droits. Lorsque le dossier renseigné est retourné à l'EMCC:
  - il est vérifié que le dossier est bien complet;
  - si besoin, des informations manquantes sont demandées au candidat;
  - les coordonnées de l'assesseur et de l'évaluateur sont transmises au candidat.
2. L'appréciation est effectuée par l'assesseur qui vérifie que les critères définis sont remplis et que les justifications de compétences correspondantes sont fournies. Un entretien est obligatoire pour tous les candidats sans certification ESQA. Des informations/justifications complémentaires peuvent aussi être demandées.
3. L'évaluateur vérifie la qualité de l'appréciation.
4. Le panel EQA (European Quality Award) assure la cohérence entre appréciations et évaluations. Il se réunit au moins une fois par mois. Dans certains cas, il pourra vous être demandé de fournir des renseignements complémentaires à l'appui de votre candidature.
5. Vous recevrez un rapport écrit d'examen de votre candidature.
6. Si votre candidature ne répond pas à la majorité des critères, elle sera rejetée et vous devrez élaborer ultérieurement un nouveau dossier de candidature.
7. Si vous ne répondez pas à l'intégralité des critères, mais que plus de 50 % d'entre eux sont remplis, vous pourrez être invité à présenter à nouveau un dossier, en réglant des droits supplémentaires.
8. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez faire appel de la décision.
9. Si votre dossier est accepté, vous recevrez un certificat d'accréditation européenne individuelle de supervision délivré par l'EMCC. Vos coordonnées seront intégrées à la liste des superviseurs accrédités ESIA, sur le site de l'EMCC.

### Appréciation EMCC

Chaque assesseur ESIA est un mentor/coach et un superviseur qualifié, expérimenté à la fois dans la pratique du mentorat/coaching, de la supervision et de l'appréciation. Ils connaissent parfaitement les critères de l'ESIA, et notamment le *Référentiel EMCC des compétences de supervision* (téléchargeable sur le site de l'EMCC). Ils sont obligatoirement titulaires d'un certificat attestant qu'ils ont suivi un programme de formation accrédité ESQA.

Afin de garantir l'intégrité et la fiabilité de l'ESIA, et de protéger à la fois ses membres et les clients, l'EMCC effectue des contrôles aléatoires pour valider les informations reçues; nous pourrions ainsi éventuellement vous contacter pour vous demander les coordonnées des personnes citées dans votre dossier.

### Confidentialité

Nous sommes conscients que, dans votre dossier de candidature ESIA, vous pouvez être amené à nous transmettre des informations confidentielles. Nous garantissons que votre dossier et les informations qu'il contient resteront strictement confidentiels et ne seront consultés que par les personnes impliquées dans le processus ESIA. Nous vous garantissons également que vos informations ne seront en aucun cas communiquées à d'autres personnes, ni utilisées à des fins commerciales au bénéfice de tiers. Ces informations seront détruites un an après la fin du processus d'accréditation. Toutes les personnes impliquées dans notre processus s'engagent à respecter ces dispositions et signent un accord de confidentialité.

### Appels/réclamations

Si vous souhaitez faire appel d'une décision ou présenter une réclamation, vous devez transmettre votre demande dans le mois suivant la réception de la décision. Il convient d'appliquer notre procédure d'appel/réclamations, qui pourra vous être fournie par le service Accréditations de EMCC: [EMCC.Accreditation@emccouncil.org](mailto:EMCC.Accreditation@emccouncil.org).

Le schéma ci-dessous met en évidence la relation entre la certification *European Supervision Quality Award* des programmes de formation accrédités par l'EMCC (les « prestataires ESQA ») et le processus ESIA.

## The Supervisor Accreditation Guide

Recognition for successful ongoing application of competence



### 3. Critères d'évaluation ESIA

Le tableau ci-après résume les critères d'évaluation de l'ESIA. Le chapitre suivant revient en détail sur ces critères et sur la façon de justifier les compétences correspondantes. L'assesseur appréciera également les justifications du respect du Code de déontologie et de la politique de diversité de l'EMCC, ainsi que l'engagement de développement professionnel continu.

#### Pratique de mentorat/coaching

<b>Expérience pratique</b>	Exigences minimales
Étendue de l'expérience	EIA niveau Praticien au minimum

#### Pratique de supervision

<b>Expérience pratique</b>	Exigences minimales
Étendue de l'expérience	3 ans (depuis la première intervention en tant que superviseur)
Heures de contact supervisés	120 heures, en face à face, en groupe ou les deux
Nombre de supervisés	10 supervisés ou groupes depuis la première intervention en tant que superviseur
<b>Pratique actuelle</b>	Exigences minimales
Feedback clients supervisés	5 exemples depuis le début de la pratique (jusqu'à la date de transmission du dossier)
CPD (Développement Professionnel Continu) en supervision	20 heures par an depuis la première intervention en tant que superviseur. Ces heures de formation doivent être consacrées à la supervision.
Supervision par un superviseur ou, de façon structurée, par un pair	Au moins une fois par trimestre et par 35 heures de supervision

### 4. Élaboration du dossier de candidature

Vous devez élaborer votre dossier en respectant les instructions et fournir tous les documents demandés, et ce afin d'assurer la cohérence du processus d'évaluation. Si votre dossier est incomplet ou ne respecte pas le format requis, il ne pourra pas être examiné.

Si vous ***n'êtes pas*** titulaire d'une certification ESQA, il vous appartient de fournir des éléments d'information justifiant clairement du respect des critères d'évaluation définis (voir point 4.4).

Veillez en outre à inclure un sommaire détaillé des différentes rubriques et annexes de votre dossier, toutes les pages devant être numérotées.

### Demande de conseil personnalisé

Vous pouvez, si vous le souhaitez, bénéficier de l'assistance personnalisée d'un conseiller en fonction de vos besoins spécifiques, par exemple pour obtenir un feedback général, relire votre projet de dossier, vérifier les types de justifications fournies, etc. Les candidats vous ayant précédé et ayant demandé ce conseil ont estimé qu'il leur avait été très utile pour élaborer un dossier clair et précis.

Si vous envisagez de demander ce type de conseil/assistance, ou si vous souhaitez en savoir davantage, n'hésitez pas à contacter le service des accréditations de l'EMCC (voir page 5) qui pourra vous procurer la liste des assesseurs ESIA de l'EMCC, auprès de qui vous pourrez négocier un contrat d'assistance et les honoraires correspondants.

*Nota: en aucun cas l'EMCC n'intervient dans la relation contractuelle entre vous et votre conseiller. Si vous faites appel à un assesseur ESIA en tant que conseiller, celui-ci ne participera pas au processus d'évaluation de votre dossier.*

## 4.1 Informations personnelles et déclaration de motivation

### Informations personnelles

Appartenance à d'autres organisations: par exemple International Coaching Federation (ICF), Association for Coaching (AC) et autres organisations professionnelles de mentorat, coaching ou supervision (APECS, AOCS, etc.).

Principaux domaines de mentorat/coaching et de supervision: par exemple changements dans la vie personnelle, orientation professionnelle, fusions et acquisitions, gestion d'équipe, etc.

Profil de vos clients habituels: afin d'aider l'assesseur à appréhender le type de personnes, de fonctions et de secteurs avec lesquels vous travaillez, expliquez qui sont vos clients habituels. Par exemple: secteur public, santé, associations de bénévoles, organisations communautaires, etc.

### Déclaration de motivation (2 000 mots maximum)

Cette rubrique nous aide à mieux vous connaître et à comprendre votre perception et votre approche de la supervision. C'est l'introduction de votre dossier, elle permet de vous présenter et d'exposer votre vision de votre rôle de superviseur. Elle doit permettre de répondre aux questions suivantes:

- Pourquoi êtes-vous devenu mentor/coach?
- Quelle est votre motivation pour devenir superviseur?
- Réflexion sur la philosophie de la supervision: cette partie nous permet d'appréhender votre vision de la supervision, elle doit répondre aux questions suivantes: quelle est votre approche/philosophie de la supervision? Quels principes théoriques sous-tendent votre pratique? Comment votre pratique a-t-elle évolué et s'est-elle développée?
- Capacité à décrire vos méthodes de mentorat/coaching et de supervision: explicitez les cadres et modèles que vous appliquez dans vos activités de mentorat/coaching et de supervision. Donnez quelques exemples succincts, comme si vous vous adressiez à un client.
- Processus de réflexion éthique: vous devez vous conformer aux principes déontologiques dans votre pratique et cela doit se refléter dans votre dossier. Ces aspects seront évalués par l'assesseur lors de l'examen du dossier et de l'entretien. En outre, exposez votre *processus de réflexion et de décision* en matière d'éthique, expliquez comment vous aidez un supervisé à résoudre un problème éthique, et donnez quelques brefs exemples de dilemmes éthiques auxquels vous avez été confronté à l'occasion de votre pratique de la supervision.

### Diversité

Il ne vous est pas demandé de fournir une déclaration spécifique sur l'éthique et la diversité. Néanmoins, vous devez vous conformer à ces principes dans votre pratique.

### Curriculum Vitae

Merci de joindre la version la plus récente de votre CV.

## 4.2 Pratique

### Pratique du coaching: justification de l'accréditation EIA

L'accréditation EIA (niveau Praticien ou supérieur) est obligatoire et vous devez justifier de son obtention.  
**Joindre une copie de votre certificat d'accréditation EIA.**

### Pratique de supervision: étendue de l'expérience

Les éléments indiqués doivent attester que vous pratiquez la supervision individuelle ou collective depuis au minimum la durée requise pour obtenir l'accréditation ESIA. Des notes d'honoraires, contrats de supervision, feedback/références client sont des justificatifs recevables, sous réserve qu'ils établissent clairement que vous êtes le superviseur et que la date des sessions y figure.

### Heures de contact client et nombre de clients

Vous devez justifier au minimum du nombre d'heures de supervision requis, en complétant le tableau correspondant du dossier. Il doit faire apparaître les dates de mentorat/coaching, de supervision, les initiales du client, le type ou le nom de l'organisation, la fonction du client, les heures passées en mentorat/coaching ou supervision et les compétences exercées. Merci de suivre les recommandations suivantes pour renseigner cette rubrique:

- Si vous avez travaillé plusieurs heures avec un client, vous devez les regrouper sur une ligne en indiquant les dates de début et de fin dans la colonne « De – À » plutôt que d'indiquer séparément chaque session.
- Classez par client, puis par date.
- Le client peut être identifié par son nom, ses initiales ou par un code client
- Le nombre d'heures requises doit correspondre à une activité de mentorat/coaching ou de supervision individuelle ou collective, plutôt qu'à du temps de facilitation/formation ou à des sessions de jeu de rôle de type mentor/coach au cours de stages de formation.
- Vous pouvez mentionner d'autres activités de supervision auxquelles vous participez, en plus de vos heures de supervision de mentor/coach (supervision de thérapeutes par exemple); dans ce cas, indiquez-les séparément.
- Précisez le nombre total de clients et le nombre total d'heures pour chaque activité (mentorat/coaching et supervision).

Merci de bien utiliser le modèle de tableau figurant au dossier de candidature.

### Feedback clients supervisés

Vous devez fournir au moins cinq exemples de feedback de supervisés, obtenus depuis le début de votre pratique (jusqu'à la date de votre dossier de candidature).

Ces exemples peuvent être constitués de courriers sur papier à en-tête du supervisé ou de courriels envoyés depuis son adresse électronique. Ils doivent porter sur les quatre aspects suivants:

- Durée/dates de la supervision
- Initiales, fonction/titre du supervisé (et éventuellement du commanditaire)
- Bénéfices spécifiques pour le supervisé
- Feedback sur l'efficacité de votre savoir-faire de superviseur.

Le feedback doit provenir de la personne que vous avez supervisée plutôt que (le cas échéant) du commanditaire. Cependant, vous pouvez ajouter des témoignages d'autres interlocuteurs (tels que d'autres supervisés). Bien que facultatifs, ces témoignages peuvent venir à l'appui de votre candidature et étayer votre présentation du feedback client.

## 4.3 Développement professionnel

### Développement professionnel continu – Nombre d'heures

Pour les 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature, vous devez justifier au minimum du nombre d'heures de développement professionnel continu (CPD) requises, en utilisant le tableau figurant au dossier.

Vous pouvez y inclure des méthodes d'apprentissage telles que la participation à des conférences, séminaires, ateliers, lectures et présentations. Joignez si nécessaire des justificatifs, par exemple des attestations de présence, et indiquez le nombre total d'heures au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature.

### Supervision du superviseur – Nombre d'heures

Pour les 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature, vous devez justifier au minimum du nombre d'heures requises de supervision de votre activité de superviseur, en utilisant le tableau figurant au dossier. Indiquez le nombre total d'heures au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature.

Fournissez les commentaires de votre superviseur.

### Carnet d'apprentissage – apprentissages et pratiques découlant de la réflexion sur le travail de supervision

**Les titulaires d'une certification ESQA ne sont pas tenus de produire un carnet d'apprentissage.**

Si vous n'êtes pas titulaires d'une certification ESQA, justifiez d'au moins cinq exemples de réflexion/apprentissage au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature. Utilisez de préférence le tableau figurant au dossier. Toutefois, vous pouvez y substituer totalement ou partiellement des documents que vous avez rédigés sur votre propre processus de réflexion, s'ils couvrent les mêmes aspects.

Ce « carnet d'apprentissage » doit mettre en évidence la façon dont vous analysez votre propre travail auprès de vos supervisés: quels sont les principaux problèmes rencontrés; comment les avez-vous analysés, quels enseignements en avez-vous tirés et comment cela se traduit-il dans votre pratique? Cette rubrique permet également de mettre en évidence votre réflexion et vos apprentissages des activités de supervision, de CPD et du feedback des supervisés.

Cette partie doit être rédigée à la première personne et décrire pas à pas les comportements précis que vous avez adoptés, la réflexion que vous avez menée à ce propos et les conséquences de celle-ci.

Les éléments suivants ne sont PAS recevables:

- Description générale et en termes vagues de la façon dont vous avez mis en œuvre vos apprentissages
- Description de la façon dont vous envisagez à l'avenir cette mise en œuvre.

Vous devez clairement mettre en perspective chaque réflexion/apprentissage avec la compétence développée, en utilisant le *Référentiel EMCC des compétences de supervision* (téléchargeable sur le site de l'EMCC). Si vous avez des doutes sur la manière de justifier vos compétences, vous pouvez utiliser les indicateurs de capacité (IC), mais ce n'est pas obligatoire. Votre compétence N'EST PAS directement évaluée ici, l'assesseur recherche la preuve d'une réflexion balayant tout un champ de compétences. Vos réponses renforceront en outre votre propre compréhension du référentiel.

## 4.4 Démonstration des compétences

**Les titulaires d'une certification ESQA ne sont pas tenus de renseigner cette partie. Joindre une copie du certificat.**

Si vous n'êtes pas titulaire d'une certification d'un centre de formation accrédité ESQA, vous devez renseigner cette partie afin de justifier vos compétences.

Vous devez présenter des exemples démontrant vos compétences telles que définies dans le [Référentiel EMCC des compétences de supervision](#) (téléchargeable sur le site de l'EMCC). **Cette démonstration peut se faire en présentant des études de cas (recommandé) ou en renseignant les 7 rubriques du dossier de candidature, ou en combinant ces deux possibilités.** Il n'est pas obligatoire d'utiliser les indicateurs de capacité (IC), mais ceux-ci peuvent vous servir de guide.

### Consignes pour les études de cas

**Nous vous conseillons fortement de présenter une ou des étude(s) de cas** portant sur un (ou des) supervisé(s) avec qui vous avez travaillé (il peut s'agir d'un travail de longue haleine avec un seul client ou de plusieurs travaux de moindre envergure.) L'assesseur sera ainsi en mesure de se faire une idée précise du déroulement de vos séances de supervision et de la manière dont vous mettez en pratique vos connaissances.

Les études de cas ne sont pas évaluées sur leur longueur mais sur leur contenu: elles doivent fournir des éléments suffisants sur vos compétences et leur mise en œuvre. La forme est moins importante que le fond. Le principal est de mettre en évidence vos compétences (vous pouvez également indiquer les IC correspondants) en indiquant de manière détaillée:

- vos connaissances
- de quelle manière vous les avez appliquées dans votre pratique de la supervision.

L'exemple ci-dessous peut vous aider à structurer votre étude de cas, en indiquant bien le type de compétences et l'IC *appliqués* et en mettant l'accent sur le processus de réflexion et les *connaissances* utilisées.

Jean était confronté à une difficulté: sa cliente Nathalie cherchait à utiliser le coaching pour servir son intérêt personnel et quitter son entreprise avec une indemnisation conséquente. Il pensait que quitter l'entreprise lui serait certainement très bénéfique, car elle lui avait dit qu'elle était submergée et qu'elle ne pouvait pas continuer comme ça. Mais en revanche, le commanditaire estimait beaucoup Nathalie et le contrat de coaching avait pour but de la préparer à une promotion.	Développement d'une réelle sensibilisation à la déontologie IC: 4f, 4g, 4h
En tant que superviseur, je dois co-élaborer un avis sur la voie à suivre. La première étape sera de l'aider à réfléchir à son positionnement déontologique et à analyser les divers aspects de ce dilemme éthique.	IC: 4d
Nous devons aussi discuter de la responsabilité juridique et morale du coach et du superviseur, la cliente risquant un burn-out ou une dépression.	4j
Par ailleurs, je conseillerai à mon supervisé de se tenir prêt à réagir de façon appropriée s'il constate que sa cliente a réellement besoin d'une aide psychologique.	4h
Enfin, je vais soumettre ce cas à mon propre superviseur.	

Vos études de cas doivent être présentées en annexe. Référenciez-les de manière claire dans la partie 4 du dossier de candidature (voir le point « Référencer vos exemples » ci-dessous).

### Consignes pour l'utilisation du *Référentiel EMCC des compétences de supervision*

Lorsque certaines compétences *ne sont pas* pleinement démontrées dans vos études de cas, assurez-vous de bien fournir les exemples correspondants dans la partie 4 du dossier de candidature.

Vous devez justifier des 7 catégories de compétences décrites dans le *Référentiel EMCC des compétences de supervision* (téléchargeable sur le site de l'EMCC). Chaque compétence s'articule en différents indicateurs de capacité (IC). Ces IC sont le fruit de recherches originales, leur finalité est de donner des indications sur ce que renferme chaque compétence et de faciliter la procédure d'évaluation. Les candidats et les assesseurs peuvent s'en servir comme guide, mais ils ne sont en aucun cas obligatoires.

Vous devez fournir des éléments de justification pour chaque catégorie du *Référentiel de compétences de supervision*, à la fois sur votre connaissance de la catégorie de compétence concernée et sur la manière dont vous l'appliquez dans votre pratique de superviseur. Vous pouvez indiquer les sources d'où vous tirez vos connaissances (formations, livres, etc.), mais nous attendons avant tout une **synthèse démontrant votre compréhension/connaissance** de cette catégorie de compétences. Vous devez également présenter des **exemples caractéristiques** indiquant de quelle manière vous les mettez en pratique. Ils doivent permettre à l'assesseur de comprendre précisément comment vous travaillez avec vos supervisés.

Les deux exemples fictifs ci-dessous montrent une bonne et une mauvaise manière de présenter vos justifications.

### Bon exemple

L'exemple ci-dessous constitue un bon résumé de la compréhension qu'a le candidat de la compétence « Efficacité du travail collectif dans la supervision de groupes ». Il présente une situation concrète dans laquelle cette compétence a été mise en pratique.

#### EFFICACITÉ DU TRAVAIL COLLECTIF DANS LA SUPERVISION DE GROUPES

Depuis quelque temps, je me suis attaché à détecter et nommer les phénomènes intervenant dans un groupe supervisé et à analyser leur éventuel impact sur le processus (7b).

J'ai étudié de nombreux ouvrages sur ce sujet (notamment Proctor, 2007, et de Haan, 2012) et j'en ai conclu que dans un groupe de supervision – comme dans n'importe quel groupe – trois éléments importants sont à prendre en compte: les personnes, les interactions et le groupe lui-même.

Je sais et j'ai remarqué qu'en raison de la régression (retour à un stade plus infantile) qui intervient dans un groupe supervisé, les interactions entre les membres et le comportement du groupe dans son ensemble sont très intenses. Ma capacité à détecter ce phénomène est nettement influencée par les réactions émotionnelles provoquées par le comportement du groupe: par exemple, si le groupe commence à se comporter comme une foule et à exprimer de fortes réactions émotives, cela me fait un peu perdre mes moyens.

J'ai suivi plusieurs formations sur les théories systémiques et j'ai compris, mais aussi ressenti ce qui se produit dans un groupe. J'ai développé une capacité à utiliser mes émotions comme une source d'information, plutôt que comme une source de stress. Cette formation m'a beaucoup aidé à prendre du recul et à observer les mécanismes actifs.

En analysant de façon plus précise ces phénomènes, j'ai mis au point plusieurs méthodes que j'applique en fonction des différentes situations rencontrées. Par exemple, si un groupe devient apathique, je n'autorise que des questions très

### Mauvais exemple

Cet exemple se contente de citer des sources de connaissances sans donner d'éléments précis montrant la compréhension du candidat. La mise en pratique de la compétence n'est expliquée que dans des termes génériques, sans exemple concret justifiant ce qui est énoncé.

#### EFFICACITÉ DU TRAVAIL COLLECTIF DANS LA SUPERVISION DE GROUPES

Au début, j'ai eu du mal à nommer les phénomènes qui se produisaient. J'étais trop émotif.

J'ai suivi un cours sur la théorie systémique, ce qui m'a permis de prendre du recul et de simplement « regarder le spectacle ».

Nous vous conseillons de rédiger à la première personne et de décrire pas à pas un exemple précis de travail avec un supervisé. Vous pouvez évoquer votre comportement ou de celui du supervisé, votre réflexion sur ces comportements et la manière dont vous utilisez vos connaissances et vos ressentis pour prendre des décisions, agir et intervenir.

### Référencer les exemples

Si vous souhaitez faire référence à d'autres parties de votre dossier de candidature (par ex. au carnet d'apprentissage ou aux annexes), vous devez impérativement compléter cette rubrique du dossier pour indiquer quelle partie de votre candidature démontre quelle compétence.

Vos études de cas doivent faire l'objet de renvois dans le dossier de candidature, en prenant soin d'indiquer les numéros de page et de paragraphes ou de lignes, comme dans l'exemple ci-dessous.

#### ÉTABLISSEMENT DU CONTRAT DE SUPERVISION

Voir étude de cas 1, annexe 6, page 2, lignes 28-33

Voir étude de cas 1, annexe 6, page 3, lignes 1-23

## 4.5 Déclaration

Tout dossier de candidature sera considéré incomplet si la partie « 4.5. Déclaration du candidat » n'est pas signée et datée. Veuillez lire attentivement les cinq points de la déclaration avant de la signer.

## 5. Entretien

L'entretien est facultatif pour les titulaires d'une certification ESQA. En revanche, il est obligatoire pour tous les candidats sans certification d'un centre de formation accrédité ESQA. L'entretien répond aux finalités suivantes:

1. Compléter les éléments manquants dans le dossier de candidature, le cas échéant. L'assesseur pourra se fonder à la fois sur les justifications du dossier de candidature et sur les éléments ressortant de l'entretien pour s'assurer que chacun des critères est satisfait. L'entretien pourra notamment servir à approfondir les aspects suivants:
  - Étendue de l'expérience
  - Nombre d'heures de contact clients supervisés
  - Nombre de supervisés
  - Feedback supervisés
  - Développement professionnel continu
  - Contribution au développement de la profession
  - Réflexion sur la pratique
  - Compétences.
2. Confirmer que vous avez un certain recul sur votre pratique. Dans la partie correspondante du dossier de candidature, vous avez justifié de votre capacité à réfléchir sur votre pratique. Il s'agira ici pour l'assesseur d'éprouver cette capacité au cours de l'entretien. Il pourra vous demander d'expliquer votre processus de réflexion et votre pratique et, après avoir choisi un cas cité dans votre dossier, vous demander de mener une réflexion à ce sujet.
3. Se faire une idée globale du candidat dans son rôle de superviseur, et ce à travers:
  - Une évaluation de votre philosophie et de votre démarche de supervision
  - Une évaluation de vos capacités de communication
  - La confirmation que vous êtes bien l'auteur de votre dossier de candidature.
4. Confirmer que vous avez bien lu et compris (documents disponibles sur le site):
  - Le code de déontologie de l'EMCC
  - La politique de diversité de l'EMCC.

## Déroulement

L'entretien peut être conduit en face-à-face avec le candidat ou par téléconférence et il doit être enregistré à des fins de contrôle qualité. L'évaluateur pourra être présent ou décider d'écouter des extraits de l'entretien.

Le contenu de l'entretien est laissé à l'appréciation de l'assesseur, qui aura préalablement étudié la candidature pour décider des points demandant un examen plus approfondi.

## 6. Traitement et résultats possibles

Votre candidature se compose du dossier dûment complété ainsi que de tous les documents annexes. Lorsqu'elle est prête, voici les étapes à suivre:

### Étape 1

Manifester votre intention de déposer une candidature à l'accréditation ESIA et régler la facture qui vous sera adressée. Le dossier de candidature vous sera adressé à réception de votre paiement. Envoyer votre dossier complet au service des accréditations de l'EMCC, en suivant les instructions (voir coordonnées page 5). Il vous sera demandé de transmettre l'ensemble de votre dossier par voie électronique.

### Étape 2

Collaborer avec le responsable des accréditations de l'EMCC et/ou l'assesseur chargé de vérifier que votre dossier de candidature est complet. S'il manque un document ou s'il n'a pas été renseigné correctement, il vous sera demandé de présenter à nouveau votre candidature, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires.

### Étape 3

Collaborer avec l'assesseur qui pourra être amené à vous demander quelques compléments d'informations mineurs concernant votre candidature. L'assesseur conviendra également avec vous d'une date et d'une heure pour un entretien en ligne (ou en personne, si possible). Cet entretien est obligatoire pour les candidats sans certification ESQA.

Les assesseurs ont aussi la possibilité de faire passer un entretien à tous les candidats titulaires d'une certification ESQA.

### Étapes suivantes

Lorsque l'évaluation de votre candidature est terminée, le dossier est transmis au Panel EQA (European Quality Award) avec l'avis de votre assesseur et de votre évaluateur. La décision finale revient au Panel.

### Résultats possibles

Le Panel EQA peut prendre l'une des décisions suivantes:

- Votre candidature remplit les critères et vous recevez l'accréditation ESIA.
- Votre candidature ne remplit pas certains critères: vous avez la possibilité de présenter à nouveau votre dossier, avec des frais de dossiers réduits et dans un délai convenu, qui est habituellement de trois mois.
- Votre candidature ne remplit pas la majorité des critères et elle est rejetée. Vous pouvez soit faire appel de la décision, soit recommencer la procédure de candidature depuis le début.

Les résultats de l'examen des candidatures ESIA sont généralement communiqués quelques semaines après la réunion du Panel EQA (European Quality Award), dont la date est annoncée sur les agendas du site Internet de l'EMCC.

## 7. Liste de contrôle

À l'aide de la liste de contrôle ci-dessous, vérifiez que votre dossier de candidature est complet.

1	J'ai entièrement et attentivement lu le document <i>ESIA - Guide du candidat titulaire ou non titulaire d'une certification ESQA</i>	<input type="checkbox"/>
2	J'ai renseigné tout le dossier, et j'ai daté et signé la déclaration finale (chapitre 5)	<input type="checkbox"/>
3	J'ai fourni des études de cas et/ou justifié des compétences requises des candidats non titulaires d'une certification ESQA, telles que détaillées au <i>Référentiel EMCC des compétences de supervision</i>	<input type="checkbox"/>
4	J'ai joint au minimum cinq exemples de feedback client obtenus au cours des 12 derniers mois, en fournissant si possible des références croisées	<input type="checkbox"/>
5	J'ai explicité dans le dossier mon approche de la déontologie et de la diversité dans ma pratique de la supervision du mentorat/coaching	<input type="checkbox"/>
6	J'ai joint mon CV actualisé	<input type="checkbox"/>
7	J'ai joint une copie de ma certification ESQA (le cas échéant)	<input type="checkbox"/>
8	J'ai joint une copie de mon accréditation EIA	<input type="checkbox"/>
9	Mon dossier comprend un sommaire détaillé des différentes rubriques et annexes, et toutes les pages sont numérotées	<input type="checkbox"/>
10	J'ai transmis mon dossier de candidature par voie électronique, en suivant les indications données par le service des accréditations de l'EMCC	<input type="checkbox"/>
11	J'ai conservé une photocopie du dossier de candidature et des documents annexés	<input type="checkbox"/>

# ANNEXE 1. Conseils pour compléter le cahier d'apprentissage

Pour vous aider à remplir votre carnet d'apprentissage selon le degré d'approfondissement attendu, les attentes de l'EMCC sont synthétisées ci-après.

Il est conseillé de renseigner votre carnet d'apprentissage en suivant les étapes du cycle d'apprentissage: décrivez ce que vous avez fait, pensé et ressenti ainsi que vos réflexions à ce propos, puis les conclusions que vous en avez tirées, ce que vous avez prévu de faire, ce que vous avez fait ensuite, ainsi que vos réflexions sur ces aspects.

En procédant ainsi, vous démontrez la progression de votre apprentissage et votre capacité d'analyse et de synthèse de vos acquis en comparant des cadres théoriques et leur mise en œuvre dans le cadre de votre propre modèle de pratique. Vous démontrez une vision plus systémique de votre pratique en tenant compte de perspectives plus larges que celles correspondant à votre domaine de travail habituel.

## Exemples de réflexions

Nous présentons ci-dessous quelques exemples de réflexion tirés d'anciens dossiers de candidatures: certains sont corrects, d'autres ne permettent pas d'apporter la preuve du degré de réflexion requis. Ils ont uniquement pour but de montrer la différence entre un bon et un mauvais exemple, et non de vous guider dans la présentation de votre propre réflexion.

## Exemples de réflexion sur le travail avec un supervisé

### Bon exemple

L'exemple ci-dessous présente une réflexion claire sur des situations de travail avec le client, une volonté de dégager du sens de ce qui s'est produit et, ce qui est très important, il expose comment cette réflexion a ensuite été traduite dans la pratique.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Octobre 2013	121 sessions de supervision	<p>En travaillant avec un supervisé très émotif, je me suis rendu compte que j'avais tendance à porter un jugement sur ses comportements et les croyances qui les sous-tendent. Même si je n'ai pas communiqué mon ressenti (déception) au supervisé, mes propres émotions (irritation) étaient très perturbantes et elles ont nui à ma capacité d'écoute. Par ailleurs, mes propres sentiments risquaient d'être perceptibles au travers de signes non verbaux et pouvaient avoir un impact sur le supervisé.</p> <p>Dans une situation similaire, j'ai rapidement pris conscience de ce qui m'arrivait et j'ai appliqué des stratégies pour ne pas me laisser distraire et me concentrer pour aider objectivement le supervisé à réfléchir sur ses comportements et croyances. Néanmoins, j'ai eu quelques difficultés à m'affranchir de mes propres mécanismes de pensée.</p> <p>Conscient de ces difficultés, j'ai examiné plusieurs hypothèses pour les expliquer, par exemple: le déclenchement d'un mécanisme de défense, ou bien un contre-transfert que je n'avais pas su identifier, ou encore cela indiquait qu'un processus parallèle était activé. Cette analyse m'a été utile.</p> <p>Il est probable que j'aurai toujours tendance à porter un jugement, mais j'en suis à présent bien plus conscient et j'ai davantage confiance dans ma capacité à gérer mes propres ressentis.</p>	<p>6: Supervision et CPD de sa propre pratique</p> <p>IC: 6a</p> <p>6e</p>

### Mauvais exemple

L'exemple ci-dessous n'est pas satisfaisant car les commentaires et les situations sont génériques. La réflexion est superficielle et ne démontre pas d'apprentissage: dire que vous avez l'intention de faire quelque chose à partir de votre réflexion n'est pas pertinent. Vous devez montrer comment vous avez appliqué votre apprentissage dans ce cas précis.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Octobre 2009	121 sessions de supervision	Parfois, quand je travaille avec un supervisé, je me rends compte que j'ai tendance à porter un jugement sur ses comportements et les croyances qui les sous-tendent. Même si je ne communique pas mon ressenti à mes supervisés, ces idées et émotions peuvent me distraire.  Il est probable que j'aurai toujours tendance à porter un jugement, j'en suis à présent conscient et je dois résoudre ce problème.	6: Supervision et CPD de sa propre pratique  IC: 6a

### Exemples de réflexion sur le feedback des supervisés

#### Bon exemple

Cet exemple montre un bon degré de réflexion ainsi que la façon dont elle a ensuite été mise en œuvre.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Sept - Nov 2014	AB, CD, EF	Sur les fiches d'évaluation de ces supervisés, mon plus faible résultat portait sur ma façon de les aider à progresser (5/10 sur les trois fiches).  À la réflexion, je crois que j'ai évité d'intervenir sur l'aspect « développement » de la supervision.  Je pensais manquer de savoir-faire et d'expérience par rapport à ces supervisés, donc je doutais de ma capacité à répondre à leurs besoins d'apprentissage.  Par conséquent, je n'ai pas su amener les supervisés à s'interroger sur leur engagement et leur motivation à atteindre leurs objectifs de formation.  Par la suite, avec un autre supervisé, j'ai remarqué à plusieurs reprises que des actions prévues, liées à ses objectifs de supervision, n'étaient pas mises en œuvre et que je n'étais pas intervenu comme je l'aurais dû.  Plutôt que de les passer sous silence, j'ai fait part de mes observations et encouragé le supervisé à discuter de ce que cela signifiait. Cela lui a permis de réfléchir sur certaines valeurs et croyances liées à cet objectif et qui pesaient sur sa motivation à l'atteindre  Cela m'a aussi permis d'analyser certains de mes points aveugles et comportements stéréotypés.	1: Établissement du contrat de supervision  IC: 1f  5e, 5f  6e  5e  6e

#### Mauvais exemple

Cet exemple montre un faible degré de réflexion et la description de la mise en œuvre est trop vague.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Sept - Nov 2009	AB, CD, EF	Sur les fiches d'évaluation de ces supervisés, mon plus faible résultat portait sur ma façon de les aider à progresser (5/10 sur les trois fiches).  Je veille maintenant à passer suffisamment de temps sur les aspects « développement » de la supervision.	1: Établissement du contrat de supervision  IC: 1f

## Exemples de réflexion sur le CPD (Développement Professionnel Continu)

### Bon exemple

Des réflexions spécifiques sont exposées et des exemples de leur mise en application sont fournis.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
14.2.14	Atelier Diversité  (voir attestation de présence, annexe 8)	<p>J'ai pris conscience que ma méconnaissance des règles propres à d'autres cultures m'empêchait de les admettre et d'y adapter ma pratique de la supervision. J'ignorais volontairement ces différences par crainte d'offenser mes clients asiatiques et de leur faire « perdre la face » (un déshonneur terrible dans la culture asiatique).</p> <p>Maintenant, j'évoque ouvertement avec mes supervisés l'incidence d'éventuelles différences culturelles entre nous. Bien sûr, je le fais en respectant les normes de leur culture, comme celles qui imposent d'éviter une approche trop directe. J'ai récemment travaillé avec une supervisée de religion sikhe et je n'ai pas hésité à discuter prudemment avec elle de l'impact des attentes de sa famille par rapport à sa vie professionnelle. Je suis à présent plus à l'aise pour poser des questions, reconnaître et expliquer que je suis moi-même toujours en situation d'apprentissage.</p>	<p>6: Supervision et CPD de sa propre pratique</p> <p>IC: 6a</p> <p>2f</p> <p>5f</p>

### Mauvais exemple

Cet exemple ne démontre ni apprentissage, ni mise en œuvre.

DATE	NOM DU SUPERVISÉ/ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
14.2.10 4 heures	Atelier Diversité	<p>J'ai trouvé cet atelier très intéressant et fructueux.</p> <p>J'en tiendrai compte à l'avenir dans ma pratique.</p>	6: Supervision et CPD

## Exemples de réflexion sur la supervision de superviseur

### Bon exemple

DATE	TYPE	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
15.2.10 1 heure	Supervision individuelle	<p>J'ai pris conscience que je n'avais pas assez remis en question un supervisé que j'avais du mal à trouver sympathique. Je m'interrogeais sur certaines de ses valeurs et sur des comportements à l'opposé des miens. Par exemple, son attitude provoquante vis-à-vis de l'argent est très différente de la mienne. Je cherchais à éviter un possible conflit avec lui, et l'une des raisons était peut-être que je l'admirais ou que je l'enviais en secret. Je sentais que je n'étais pas efficace et que nos sessions restaient très superficielles et sans impact.</p> <p>Lors de notre session suivante, je lui ai fait part de mes interrogations sur nos différences. Pour la première fois, il m'a expliqué très franchement qu'il ne trouvait pas de sens à son travail depuis qu'il exerçait ce métier.</p>	<p>2: Gestion du processus</p> <p>2i</p> <p>6a</p> <p>3f</p>

### Mauvais exemple

DATE	TYPE	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
15.2.10 1 heure	Supervision individuelle	<p>Je n'apprécie pas beaucoup ce supervisé, donc je ne l'ai pas vraiment remis en question.</p> <p>J'ai décidé d'être plus incisif avec lui, je pense que ce sera utile.</p>	<p>2: Gestion du processus</p> <p>3e</p>