
EQA – Foire aux questions (F.A.Q)

Q : Qu'est-ce que le European Quality Award (EQA) de l'EMCC ?

R : Le label European Quality Award (EQA) est destiné aux organismes de formation aux métiers du mentorat/coaching qui souhaitent obtenir une labellisation pour un ou plusieurs de leurs programmes de formation. L'EQA atteste que les stagiaires ayant suivi avec succès les programmes labellisés répondent à des standards professionnels reconnus et décrits dans le Référentiel de compétences de l'EMCC.

Q : Quels sont les différents niveaux de labellisation EQA ?

R : Il existe quatre niveaux de labellisation à l'International: Fondations, Praticien, Praticien senior et Maître praticien. Les organisations candidates décident du niveau auquel elles demandent la labellisation, en suivant les conseils fournis dans le Guide de candidature EQA qui peut être téléchargé sur le site Internet de l'EMCC, rubrique « Labellisation EQA ».

Q : Qu'est-ce que le Référentiel de compétences ?

R : Le Référentiel de compétences EMCC définit différents niveaux de formation et d'expérience professionnelle. À partir de la description de comportements observables, il fournit un cadre de référence de l'ensemble des compétences et expériences requises pour l'exercice des métiers du mentorat/coaching. Ce référentiel a pour but de permettre aux organisations candidates de comparer les indicateurs de capacité de leurs propres programmes à ceux actuellement définis par l'EMCC. Les compétences et indicateurs de capacité sont régulièrement analysés et réexaminés, en liaison avec les acteurs du marché. Par conséquent, le référentiel continuera d'évoluer afin de refléter en permanence les normes en vigueur de la pratique professionnelle. Le Référentiel de compétences de l'EMCC peut être téléchargé en cliquant sur le lien figurant au bas de chaque page de la rubrique Labellisation.

Q : Quels sont les avantages du label qualité EQA ?

R : En tant que prestataire de formation au mentorat/coaching, votre organisation retirera de grands bénéfices de cette labellisation :

- les conclusions d'un audit de qualité vous permettront de réfléchir aux processus, procédures et résultats de votre organisation ;
- vous aurez l'assurance que vos programmes sont conformes à des standards reconnus et qui font référence en matière de bonnes pratiques (les commanditaires de formations au mentorat/coaching veulent pouvoir vérifier la qualité et le niveau des formations qu'ils achètent et celles qui répondent aux standards de l'EMCC sont de plus en plus plébiscitées) ;
- les avis et commentaires obtenus lors du processus de labellisation EQA favoriseront l'amélioration de vos programmes ;
- l'obtention du label ouvrira à votre organisation de nouvelles perspectives commerciales ;
- votre réputation en tant que prestataire de formations et de programmes de qualité sera reconnue (la liste régulièrement actualisée des prestataires EQA figure à la rubrique « Labellisation EQA » du site de l'EMCC).

Q : Quelle est la durée de validité de la labellisation EQA ?

R : Le processus de renouvellement de la labellisation (moins lourd que pour la candidature initiale) est lancé tous les cinq ans. L'organisme de formation est contacté six mois avant la date du renouvellement de sa labellisation.

Q : Quels liens y a-t-il entre les standards EMCC et ceux définis par d'autres organisations de mentors/coachs ?

R : Les standards ont été définis en collaboration avec différents organisations professionnelles et leurs critères fondamentaux respectifs ont été intégrés. Le processus de consultation et d'intégration continue des bonnes pratiques dans toute l'Europe s'est ensuite poursuivi et nos standards ont été révisés et actualisés régulièrement.

Q : En quoi l'EMCC fait-elle autorité pour définir de tels standards ?

R : L'EMCC est un organisme indépendant et impartial qui rassemble des experts du mentorat/coaching reconnus dans leurs pays et à l'échelle internationale. Nous avons travaillé en liaison avec de nombreuses organisations sœurs pour développer les bonnes pratiques de notre profession. L'élaboration des standards est fondée sur des études et analyses très approfondies des compétences liées aux métiers de coach/mentor, ainsi que sur les niveaux de bonnes pratiques issus de l'observation en temps réel de la pratique du mentorat/coaching.

Q : Nous ne disposons pas de documentation ni de supports pédagogiques en anglais, devons-nous les traduire pour solliciter l'EQA ?

R : La langue de travail de l'EMCC est l'anglais, sauf pour les pays affiliés (France et pays francophones, Allemagne, Pays-Bas, Suède et Royaume-Uni) qui ont mis en place un processus de candidature local (qui utilise souvent des documents traduits et dont la tarification peut être différente). Pour des raisons de juste concurrence, de confidentialité, d'harmonisation des standards en Europe, etc., les assesseurs et évaluateurs sont chargés de dossiers émanant de plusieurs pays. Dans la mesure du possible, l'EMCC veille à désigner des assesseurs capables de conduire l'évaluation dans la langue de l'organisation candidate. À défaut, il appartient à celles-ci de fournir les traductions nécessaires de leur documentation.

Q : Pouvons-nous bénéficier de services d'assistance et de conseil pour la préparation de notre dossier de candidature EQA ?

R : Pour garantir l'impartialité de la procédure, l'EMCC ne fournit pas d'assistance sur le contenu des réponses et la façon d'adapter vos programmes de formation aux critères de l'EQA.. Cependant, il est possible de faire appel à un consultant (rémunéré à un tarif compétitif par l'organisation candidate), professionnel du coaching et ayant suivi la formation d'assesseur EQA. Ce consultant rémunéré n'est en aucun cas désigné assesseur ou vérificateur du dossier des organisations pour lesquelles il a assuré une mission de conseil. Toutefois, l'EMCC peut vous apporter son aide à compléter le dossier, en vous apportant les explications nécessaires notamment sur le sens des questions du dossier EQA et la façon d'y répondre. Pour en savoir plus, prenez contact avec votre responsable Labellisation (voir rubrique « Labellisation EQA » du site Internet) à ecoles@emccfrance.org

Q : Les formateurs intervenant dans notre programme doivent-ils être individuellement accrédités par l'EMCC (titulaires d'un EIA) pour que nous puissions solliciter l'EQA ?

R : Non pour l'instant. A l'avenir, l'EMCC envisage d'imposer aux prestataires sollicitant l'EQA au niveau Praticien senior et Maître praticien d'avoir des formateurs titulaires de l'EIA à ce niveau là, mais cette exigence n'est pas encore en vigueur.

Q : Quel est le coût de la labellisation ?

R : Les pays qui ont signé un accord de licence avec l'EMCC peuvent appliquer leur propre politique tarifaire (disponible auprès des responsables Labellisation ; voir rubrique « Labellisation EQA » du site Internet). Pour tous les autres pays, la structure tarifaire est fixée par l'EMCC, le document correspondant est accessible via le lien « Téléchargement » figurant au bas de chaque page de la rubrique Labellisation.

Q : Nous souhaitons solliciter une labellisation EQA. Quelles sont les étapes à suivre ?

R : ÉTAPE 1 : identifiez le responsable EMCC à contacter., l'Allemagne, les Pays-Bas, la Suède et le Royaume-Uni ont signé un accord de licence avec l'EMCC et ont mis en place un processus de candidature local (qui utilise souvent des documents traduits et dont la tarification est différente). Si votre organisation est domiciliée dans l'un des ces pays/régions, contactez votre responsable Labellisation local. Pour la France, le processus est géré par l'EMCC International mais vous disposez en France d'un point de contact francophone qui peut vous aider dans vos rapports avec l'EMCC International à l'adresse suivante : ecoles@emccfrance.org. Pour tous les autres pays, vous devez contacter le responsable Labellisation de l'EMCC (voir coordonnées à la rubrique « Labellisation EQA » du site Internet).

ÉTAPE 2 : lisez attentivement le Guide de candidature EQA adapté à votre situation : ce document contient toutes les informations utiles pour vous permettre de déterminer à quel niveau de labellisation votre programme de formation peut prétendre.

ÉTAPE 3: lorsque vous serez prêt à entamer le processus, votre responsable Labellisation vous enverra le dossier de candidature adapté à votre situation après paiement de la facture correspondante à l'EMCC.

Q : Comment sont évalués les programmes de formation ?

R : Nous avons mis en place un processus d'évaluation fiable et pertinent. Les candidatures sont examinées par un assesseur qui évalue et rédige le dossier d'évaluation , et un vérificateur qui contrôle le dossier de d'évaluation. Tous les assesseurs sont formés et leurs compétences garantissent l'extrême rigueur du processus. Notre labellisation est par conséquent la plus exigeante et fiable du secteur du mentorat/coaching, elle atteste de la crédibilité de votre organisation et renforce la confiance des stagiaires et commanditaires.

Q : L'évaluation de notre candidature est-elle confidentielle ?

R : Toutes les candidatures sont traitées dans le respect de la plus grande confidentialité et tous les assesseurs ont signé un engagement de confidentialité avec l'EMCC (destruction des documents ayant servi à l'évaluation dans les 3 mois).

Q : Nous mettons sur pied un nouveau programme de formation. Quand pourrait-il être accrédité ?

R : Un programme doit avoir été dispensé dans son intégralité au moins une fois avant d'en demander la labellisation. C'est une condition indispensable pour l'évaluation du programme par l'organisation et les intervenants, et cela permet de disposer de l'avis des stagiaires.

Q : Comment intégrer les standards qualité de l'EMCC dans la conception de mon programme de formation ?

R : En vous référant aux recommandations relatives aux « exercices pratiques / heures de formation » et aux Indicateurs de Capacité (IC, pour les 8 catégories de compétence), vous identifierez facilement les éléments à intégrer à votre programme pour qu'il soit conforme aux exigences d'un niveau donné. Les contenus et apprentissages suivent une progression, c'est-à-dire que, par exemple, les Praticiens senior doivent déjà posséder les capacités et l'expérience d'un mentor/coach de niveau Praticien junior et Praticien, ainsi que les compétences supérieures exigées des Praticiens senior. Cela signifie que votre programme doit englober les éléments des niveaux inférieurs pour garantir sa conformité au niveau sollicité.

Q : Cette labellisation s'applique-t-elle aux coachs/mentors ?

R : Non, le label EQA concerne le programme de formation, ce n'est pas une accréditation individuelle. Elle est différente de l'accréditation EIA (European Individual Accreditation), qui reconnaît les capacités individuelles de chaque mentor/coach. En d'autres termes, il appartient à chaque personne de solliciter un EIA au niveau qu'elles jugent adapté à leur situation. Les candidats ayant suivi une formation dispensée par un prestataire labellisé EQA bénéficient d'un tarif préférentiel pour l'examen de leur candidature et d'une procédure très simplifiée (à condition qu'ils sollicitent une accréditation de même niveau que celle de leur formation ET que celle-ci ait été suivie dans les deux ans précédant la date de dépôt de la candidature EIA).

Q : Nous souhaitons soumettre une candidature à la labellisation EQA, à quel moment devons-nous le faire ?

R : Vous pouvez soumettre votre candidature à tout moment, sachant que deux sessions d'évaluation sont organisées chaque année. Toutes les informations utiles sont publiées sur la page « Labellisation EQA » du site Internet, vous pouvez notamment télécharger le calendrier fixant les dates à respecter par les candidats (et les dates de proclamation des résultats) pour les deux prochaines années.

Q : Si des changements sont apportés à un programme accrédité EQA, sont-ils signalés dans la liste des prestataires EQA ?

R : Les labellisations EQA sont délivrées uniquement sur la base des éléments évalués durant la procédure d'examen de la candidature. Des changements mineurs – intitulé ou site Internet par exemple – peuvent être indiqués sur la liste des prestataires EQA. En revanche, l'EMCC ne peut pas valider des modifications substantielles apportées au programme par rapport à la labellisation EQA délivrée.

Q : Nous avons remarqué une information à corriger sur la liste des prestataires EQA. Comment pouvons-nous vous le signaler ?

R : Pour toute correction, transmettez un courriel à votre correspondant EQA local ou EMCC.accreditation@emccouncil.org.

Q : Nous avons besoin de davantage d'informations ou nous avons des questions à poser sur l'EQA. Qui pouvons-nous contacter ?

R : Dans un premier temps, consultez les informations publiées sur le site Internet de l'EMCC, notamment la rubrique Labellisation, la page EQA et la présente FAQ. Si vous n'y trouvez pas la réponse à vos questions, contactez-nous à ecoles@emccfrance.org