

Exigences lors de la mise en place de coaching dans le cadre de mesures d'intégration professionnelle pour l'OAI du canton de Fribourg

Ce document s'est inspiré des standards pour le coaching établis par le management de contrat de la Suisse occidentale germanophone (réf. NWCH, 2013). Certains contenus ont été repris textuellement.

1. Définition du coaching

Le coaching se base sur les besoins actuels de la personne accompagnée et l'offre est limitée dans le temps. L'accompagnement doit être orienté objectifs et solutions, il doit se baser selon une approche systémique.

L'objectif du coaching est de favoriser les capacités d'action et de décision de la personne suivie qui se trouve dans une situation professionnelle difficile. Il convient de favoriser le dialogue et un processus orienté solution.

Nous différencions cinq types de coaching (réf. NWCH, 2013) :

1. **Coaching individuel** : Soutien des ressources et du potentiel de réinsertion avant ou pendant les mesures ;
2. **Job Coaching pendant REST** : Encouragement et soutien de la personne assurée pour atteindre la capacité de travail souhaitée/exigible ;
3. **Orientation professionnelle/de carrière/Portfolio de carrière** : Définition d'un projet professionnel (reclassement, FPI, nouvelle orientation dans la branche antérieure) et sa réalisation jusqu'à la fin des mesures ;
4. **Accompagnement pendant une formation en économie libre** : Assurer la réussite d'une formation et soutien selon besoin de la personne assurée pour réaliser cet objectif ;
5. **Coaching dans la recherche d'emploi** : Soutien pour la recherche d'une place de travail, y compris un accompagnement pendant le stage et/ou la période de mise au courant.

2. Profil du coach (exigences)

Une formation reconnue du coach, la capacité à définir ses propres limites ainsi que la capacité à remettre en question sa pratique sont indispensables. Le profil du coach et la garantie d'un conseil efficace découlent des compétences clés suivantes : conseil professionnalisé tant dans le domaine des compétences, de la méthodologie ainsi que de la résolution de problème qui sont du ressort du coach.

Nous relevons plus spécifiquement les connaissances et compétences suivantes :

- Diplôme en pédagogie sociale et compétences en conseil professionnel
- Connaissances de base de la LAI (loi sur l'assurance-invalidité) ainsi que ses prestations. Le centre de formation de l'AI propose des cours ouverts à tout public (www.cfai.ch)
- La pratique professionnelle respecte les grands principes se rapprochant du code déontologique mentionnée par ICF (<http://www.coachfederation.ch/fr/coaching/deontologie.html>)

3. Devoirs du coach dans la collaboration avec le conseiller AI

- Etablissement d'un **contrat d'objectifs** d'entente et en collaboration avec la personne coachée (bénéficiaire) et le collaborateur AI
- Le contrat d'objectifs contient une description des thèmes à travailler, les objectifs définis selon la méthode SMART* ainsi que l'échéancier
- Le **contenu** du coaching **doit être défini et coordonné** avec le réseau existant du bénéficiaire (médecins, thérapeutes, employeur, etc.)
- Accompagner et soutenir le bénéficiaire dans l'atteinte des objectifs fixés et dans le **délai convenu**
- Prévoir au minimum un **entretien hebdomadaire** entre le coach et le bénéficiaire
- Lors **d'un coaching sur la place de travail**, des **temps d'échange** doivent être définis avec le supérieur hiérarchique direct. Au début, ils devraient avoir lieu au moins **une fois par mois**
- Le coach s'engage à **répondre** dans un délai de **24 heures** aux demandes du bénéficiaire ou de l'employeur
- En situation de **crise** ou lorsque les objectifs ne peuvent être adaptés ou atteints, **prendre immédiatement contact** avec le conseiller AI
- Au moins **une fois par mois**, le conseiller AI reçoit un **court rapport écrit** sur l'évolution du coaching
- Un **entretien** entre le coach, le bénéficiaire et le conseiller AI est à prévoir **au moins une fois tous les trois mois**. Le conseiller AI est informé avant l'entretien de la situation actuelle du coaching
- Lors de cet entretien, un **PV** sera établi avec de nouveaux objectifs intermédiaires clairement définis ainsi que qui fait quoi et dans quel délai. Il sera distribué à tous les participants, le conseiller AI ainsi que toutes les personnes du réseau intégrées dans le processus (médecins, thérapeutes, etc.)
- Un **rapport final** ainsi qu'un rapport d'intervention **détaillé** (selon les modèles annexes) devra être établi pour chaque mesure. Si tel ne devait pas être le cas, l'office AI se réserverait le droit de différer le règlement de la facture jusqu'à satisfaction des exigences

Pour plus d'informations sur les critères de qualité , merci de vous référer aux définitions et standards du case management sous le lien suivant : <http://www.netzwerk-cm.ch/page/documents-francais>.

*SMART : specific, measurable, attainable, relevant, time based

4. Etablissement du rapport

- 4.1. Tous les documents écrits (inclus les mails) doivent contenir le no NSS de l'assuré ainsi que les coordonnées du prestataire.
- 4.2. Tout échange par voie électronique doit se faire dans le respect de la protection des données. En cas d'envoi non confidentiel, il sera d'usage de nommer les personnes en indiquant leurs initiales ou un NSS. En cas d'envoi confidentiel, l'objet doit également respecter l'anonymat.
- 4.3. Pour le rapport les indications suivantes sont à appliquer : Le rapport contient 2 parties:
 - Une partie formelle avec les données sur les prestations fournies et la signature de l'assuré (Coaching : Détail final des prestations) ;
 - Une partie « contenu » selon les indications annexées.

Des indications sur la première page règlent les modalités pour écrire et déposer le rapport.

5. Coûts

En général les coûts font l'objet d'une convention tarifaire.

Pour les prestataires sans convention tarifaire, une convention singulière entre le conseiller et le prestataire est possible dans les situations d'intervention précoce.

L'entretien de départ qui vise à définir la collaboration et la prise de connaissance ne sera pas facturé

6. Références

ICF Suisse *Code de déontologie de l'ICF (juin 2015)*. <http://www.coachfederation.ch/fr.html>

Netzwerk Case Management Schweiz *Définition et standards sur le Case Management (2006)*. <http://www.netzwerk-cm.ch>

7. Annexes

- Formulaire Coaching : Détail final des prestations
- Formulaire de la partie contenu du rapport final

OAI-FR / DirRea / 2018