

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Relations avec les clients

Contexte

Lors de l'exercice d'activités professionnelles avec ses clients, à quelque titre que ce soit, le coach adopte une conduite conforme au présent code et s'engage à fournir la qualité de service qui peut raisonnablement être attendue d'un coach professionnel.

Contractualisation

Avant le début de la relation de travail, le coach doit :

- Mettre le code de déontologie à disposition de son client et expliciter clairement son engagement à le respecter.
- Expliquer précisément et vérifier la bonne compréhension par le client et le commanditaire, s'il y a lieu, de la nature et des termes du contrat de coaching, y compris des dispositions financières, logistiques et de confidentialité qu'il contient.

Le coach se fonde sur ses connaissances et son expérience professionnelle pour comprendre les attentes de son client et commanditaire, s'il y a lieu, afin de définir avec eux un programme de travail permettant d'y répondre.

Le coach doit expliquer ouvertement les méthodes qu'il emploie et, si le client et/ou le commanditaire le demandent, fournir des informations complémentaires sur les processus en cause.



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Le coach s'assure que la durée du contrat permet d'atteindre les objectifs du client et du commanditaire, s'il y a lieu. Il veille en permanence à favoriser l'indépendance et l'autonomie du client.

Le coach s'assure que les locaux où se déroulent les activités de coaching ou de formation offrent des conditions optimales pour l'apprentissage et la réflexion, conditions qui favorisent l'atteinte des objectifs fixés par contrat.

Le coach veille à faire passer les intérêts de son client en priorité, en s'assurant toutefois que lesdits intérêts ne vont pas à l'encontre de ceux du commanditaire s'il y a lieu.

Intégrité

Le coach communique à tout client, commanditaire et collègue des informations précises et véridiques sur ses qualifications professionnelles, l'association professionnelle à laquelle il appartient, son expérience, sa formation, ses certifications et accréditations.

Lors d'échanges avec des tiers, le coach doit exposer précisément et honnêtement la valeur ajoutée de son travail de coach.

Le coach s'assure qu'aucune publication, support promotionnel ou autre ne contient ou ne suggère des indications erronées ou trompeuses sur ses compétences, qualifications ou accréditations professionnelles. Le coach précise qui sont les personnes à l'origine des activités, idées et outils qu'il utilise et n'en revendique en aucun cas la paternité.

Le coach s'engage à respecter les lois applicables et à ne jamais encourager, faciliter ou cautionner de quelconques activités malhonnêtes, illégales, non professionnelles ou discriminatoires.



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Confidentialité

Pendant la relation de travail, le coach garantit le plus strict degré de confidentialité avec tous les clients et commanditaires, s'il y a lieu, sauf si la loi l'oblige à divulguer certaines informations.

Le coach définit clairement à ses clients et commanditaires, s'il y a lieu, les conditions dans lesquelles la confidentialité pourra être levée (activités illicites ou danger pour eux-mêmes ou des tiers, etc.) et recherche activement un accord sur ces limites de confidentialité, sauf si la loi l'oblige à divulguer certaines informations.

Le coach sauvegarde, conserve et détruit tous les documents utiles relatifs à son travail avec ses clients, notamment les fichiers et messages électroniques, de façon à garantir la confidentialité, la sûreté et le respect de la vie privée, conformément aux lois et autres dispositions applicables dans son pays en matière de protection des données et de confidentialité.

Le coach doit expliquer à son client qu'il travaille avec un superviseur et s'assurer que le client est d'accord pour que son cas soit évoqué anonymement à l'occasion de cette supervision. Il doit par ailleurs préciser au client que la relation de supervision est elle-même soumise à des règles strictes de confidentialité.

Si le client est un mineur ou un adulte vulnérable, le coach prend les dispositions utiles avec le commanditaire ou le tuteur pour assurer un degré de confidentialité approprié et conforme à l'intérêt du client, tout en respectant les dispositions légales en vigueur.

Interactions inappropriées

Il est de la responsabilité du coach de définir et de maintenir des limites claires, appropriées et culturellement



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

admissibles en ce qui concerne toute forme d'interactions physiques ou virtuelles avec les clients ou commanditaires.

Le coach s'interdit toute relation sentimentale ou sexuelle avec ses clients ou commanditaires pendant le déroulement d'un contrat. En outre, le coach doit être attentif à la possibilité d'une quelconque intimité sexuelle avec les parties susvisées et prendre les mesures appropriées pour mettre fin à une telle situation ou pour résilier le contrat afin de garantir une relation saine.

Conflits d'intérêts

Le coach s'interdit d'exploiter ses clients et de tirer de quelconques avantages financiers ou autres de leurs relations. Pour éviter tout conflit d'intérêts, le coach établit une distinction claire entre leurs relations professionnelles et toute autre forme de relations.

Le coach est conscient du risque de conflit d'intérêts de nature commerciale ou affective pouvant découler de la relation de travail et s'engage à régler ces situations de façon rapide et efficace, afin qu'elles ne portent aucun préjudice au client ou au commanditaire.

Le coach doit évaluer l'impact d'une relation de travail donnée sur ses relations avec d'autres clients et évoquer le risque de conflit d'intérêts avec les personnes concernées.

Le coach discute franchement de tout conflit d'intérêts avec son client et, s'il n'est pas possible de le régler efficacement, s'attache à trouver un accord pour mettre fin à la relation.

Fin de la relation professionnelle et responsabilités ultérieures



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Le coach respecte le droit d'un client de mettre fin à une relation à tout moment du processus, dans les conditions prévues au contrat de coaching.

Le coach doit inciter le client ou le commanditaire à mettre fin à la relation de coaching, mentorat s'il estime que le client tirerait un meilleur parti du travail avec un autre professionnel d'une autre spécialité.

Le coach doit prendre les dispositions utiles pour que ses clients et leurs dossiers puissent être transférés, au cas où il se trouverait dans l'incapacité d'exercer son activité ou s'il décidait d'y mettre fin. Ce transfert doit se faire avec l'accord exprès de ses clients.

Conduite professionnelle

Le coach doit veiller à préserver la réputation de la profession.

Le coach doit faire preuve de respect vis-à-vis de ses confrères coaches, ainsi que vis-à-vis des différentes approches du coaching, du mentorat et de la supervision.

Égalité et diversité

Le coach s'interdit toute forme de discrimination, pour quelque motif que ce soit, et s'attache à renforcer sa propre sensibilité face à de potentiels motifs de discrimination.

Le coach est conscient de la possible existence de biais inconscients et veille à adopter une approche respectueuse et inclusive qui reconnaît et tient compte des spécificités de chacun.



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Le coach doit remettre en question, dans un esprit constructif, les comportements perçus comme discriminatoires de tout collègue, collaborateur, fournisseur de services, client ou participant.

Le coach est attentif à sa communication orale, écrite ou non-verbale pour éviter toute forme de discrimination involontaire.

Le coach participe à des activités de développement destinées à renforcer sa propre sensibilité aux questions d'égalité et de diversité.

Infractions au code de déontologie

Le coach est conscient que toute infraction au présent code, donnant lieu à une procédure judiciaire contre lui, peut entraîner la résiliation de son accréditation.

Le coach doit s'opposer à un confrère s'il a une bonne raison de penser que ce dernier agit de façon contraire à la déontologie de la profession. Si la discussion ne permet pas d'aboutir à une solution, il doit en référer à l'organisation professionnelle à laquelle il adhère.

Obligations légales et réglementaires

Le coach est tenu de se conformer aux obligations réglementaires en vigueur dans les pays où il exerce, ainsi qu'aux politiques et procédures définies par les organisations professionnelles et applicables à leurs activités.

Le coach doit souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant ses activités de coaching dans les différents pays où il exerce.



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Excellence de la pratique

Capacités professionnelles

Le coach possède les qualifications, compétences et expériences nécessaires pour répondre aux besoins des clients et s'engage à ne pas excéder les limites de ses compétences. Le cas échéant, il doit orienter ses clients vers un autre coach plus expérimenté ou aux qualifications mieux adaptées.

L'état de santé du coach doit lui permettre d'exercer ses activités dans de bonnes conditions. À défaut, ou s'il doute de sa capacité à exercer en raison de problèmes de santé, il doit demander conseil ou assistance auprès d'autres professionnels. Si nécessaire ou préférable, le coach doit suggérer au client de mettre fin à la relation de travail et l'orienter vers un autre coach.

Supervision permanente

Le coach établit une relation avec un superviseur qualifié ou un groupe de pairs, à une fréquence adaptée à sa pratique du coaching et conforme aux exigences de son organisation professionnelle et à son niveau d'accréditation.

Le coach veille à ce qu'aucun autre type de relation avec son superviseur ne risque de nuire à la qualité de la relation de supervision.



CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

Le coach doit discuter de tout problème éthique réel ou potentiel ainsi que de toute infraction au présent code avec son superviseur ou groupe de pairs pour obtenir soutien et conseils.

Développement professionnel continu

Le coach élargit ses compétences de coach en suivant des formations et/ou actions de développement professionnel continu (DPC) adaptées à sa situation.

Le coach apporte une contribution à la communauté professionnelle, en fonction de son degré d'expertise. Cette contribution peut prendre diverses formes, par exemple une assistance informelle à d'autres membres actifs, une contribution au développement de la profession, la réalisation d'études, des publications, etc.

Le coach évalue systématiquement la qualité de sa pratique, par exemple au travers du feedback de ses clients, de son superviseur et d'autres interlocuteurs pertinents.

Le présent code de déontologie est conforme aux recommandations de l'EMCC.

À **Le**

