

# CODE de DEONTOLOGIE et de BONNE CONDUITE

## Introduction

L'EMCC (European Mentoring and Coaching Council) a été créé dans le but de garantir les meilleures pratiques et d'assurer que les standards les plus exigeants soient établis au cours de la relation de coaching ou de mentorat, qu'elle qu'en soit la forme, de manière à ce que le coaching ou le mentorat offrent une opportunité significative d'apprentissage et de développement.

## Objet du présent code

Ce Code de déontologie engage tous les membres adhérents de l'EMCC France, Association Européenne de Coaching. Il est le fondement éthique de leur pratique. Il repose sur les valeurs portées par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

Le Code défend le principe d'ouverture qui a présidé à la création de l'Association Européenne de Coaching. En ce sens, il reconnaît comme « membre » tout professionnel du coaching ou du mentorat, au minimum certifié par une école, et acceptant de s'engager dans le processus d'accréditation proposé par l'EMCC France ou par une autre association de coachs professionnels reconnues. La pratique effective du coaching ou mentorat peut s'adresser, selon son choix, aussi bien aux entreprises ou organisations qu'aux personnes de manière individuelle.

Chaque membre de l'association accepte de se tenir bénévolement à la disposition de l'EMCC France pour quelques heures par an, notamment dans le cadre du coaching dit « solidaire ».

Le Code de déontologie établit ce que les clients et sponsors peuvent attendre du Coach et du Mentor en termes de pratiques, d'apprentissage ou de relation et forme le point de départ de tout agrément contractuel.

Son but est d'établir un cadre protégeant le ou les coachés, le coach, et les éventuels prescripteurs ou tiers qui auraient partie prenante, directement ou indirectement, dans la relation coach-coaché.

Tous les membres de l'EMCC France acceptent les principes éthiques et les buts de l'EMCC. Nous reconnaissons toutefois que des membres pourraient ne pas toujours respecter ces principes éthiques. L'EMCC a donc mis en place un processus par lequel les transgressions au Code par un membre peuvent être recueillies et analysées. Ceci sera détaillé plus loin. Tous les membres de l'EMCC doivent faire mention du Code au client et au sponsor avant la signature d'un contrat.

## Terminologie

### *Coaching et Mentorat*

Les termes "coaching" et "mentorat" sont utilisés pour décrire tous les types de coaching ou de mentorat possibles, aussi bien dans un cadre professionnel qu'autre. L'EMCC reconnaît qu'il en existe un très grand nombre qu'il sera nécessaire de définir dès que les standards correspondants seront disponibles.

## **Client**

Le terme "client" fait référence à toute personne qui fait usage des services d'un coach ou d'un mentor. Ce terme "client" est d'ailleurs interchangeable avec tout autre terme que les parties impliquées dans la relation peuvent juger plus approprié comme par exemple "collègue", "apprenti", "partenaire", "coaché" or "mentoré".

## **Sponsor**

Il est fréquent que le coach ou le mentor ait deux "clients" pour une même mission, la personne coachée et l'organisation qui a missionné le coach ou le mentor. Dans ce code nous avons utilisé le terme "sponsor" pour désigner le second.

## **Supervision et superviseur**

Les termes "supervision" et "superviseur" désignent le processus par lequel le travail du coach ou du mentor est contrôlé et assisté. Cette terminologie est la même que celle utilisée dans d'autres professions de l'accompagnement telles que la psychothérapie mais le processus est sensiblement différent en raison des spécificités de la profession de coach (pluralisme, démarche, contrat, etc...).

## **Le Code**

Le coach ou le mentor ont fait siennes la notion de dignité humaine. Ils se conduiront de façon à respecter la diversité et promouvoir l'égalité des chances. Fournir le meilleur service possible au client est une responsabilité essentielle pour le coach ou le mentor qui doit agir sans causer de préjudice au client ou au sponsor. Le coach ou le mentor s'engage à agir de façon digne, autonome et responsable. Le code de déontologie de l'EMCC France couvre les points suivants :

- Compétence
- Travail sur soi
- Contexte
- Gestion des limites
- Intégrité
- Professionnalisme
- Respect de la personne
- Devoirs envers l'organisation
- Obligation de moyens
- Attitude de réserve vis-à-vis des tiers

### **1. Compétence**

Le coach ou le mentor devra :

- S'assurer que son niveau d'expérience et ses connaissances sont suffisants pour répondre aux besoins du client.
- S'assurer qu'il ou elle est capable d'opérer selon le Code et les standards qui seront explicités à la demande.
- Développer et améliorer son niveau de compétence en participant à des formations et aux activités de Développement Professionnel.
- Maintenir une relation régulière avec un superviseur formé et qualifié qui aidera le coach à évaluer son niveau de compétence et l'accompagnera dans son développement. Le superviseur sera lié par les exigences de confidentialité précisées dans le Code. Ce qui constitue un superviseur « formé et qualifié » est défini dans les standards de l'EMCC.

## **2. Processus de travail sur soi**

Le coach atteste d'une démarche de travail sur lui-même approfondie, achevée ou en cours, ce travail étant bien distinct de sa formation.

## **3. Formation professionnelle initiale et permanente**

Le coach a reçu une formation professionnelle initiale théorique et pratique de haut niveau apte à créer une compétence d'exercice du métier de coach.

Il s'engage à régénérer sa formation et son développement personnel tout au long de l'exercice de sa profession, via des participations à des sessions de formation complémentaire, à des conférences, ou à des colloques organisés par la profession.

## **4. Contexte**

Le coach ou le mentor doit :

- Comprendre et s'assurer que la relation de coaching ou de mentorat prend bien en compte le contexte au sein duquel le coaching ou mentorat prend place.
- S'assurer que les attentes du client et du sponsor sont comprises et que ces derniers comprennent eux aussi comment ces attentes seront satisfaites.
- Créer un environnement au sein duquel le client, le coach ou le mentor et le sponsor sont solidaires et ont la possibilité de progresser.

## **5. Gestion des limites**

Le coach ou le mentor doit :

- En toutes circonstances opérer dans les limites de ses compétences, reconnaître ses zones potentiellement insuffisantes et quand c'est nécessaire en avertir le client et le diriger vers un autre coach ou mentor, voire l'aider à trouver un autre professionnel de l'accompagnement comme par exemple un psychothérapeute ou un conseil.
- Etre conscient des conflits d'intérêt potentiels de nature commerciale ou émotionnelle qui peuvent survenir au cours de la relation de coaching ou de mentorat. Il devra les traiter rapidement et efficacement afin de s'assurer que le client ou le sponsor ne subisse aucun préjudice.

## **6. Intégrité et confidentialité**

Le coach est tenu par le secret professionnel. Il prend toutes les précautions pour maintenir l'anonymat des personnes qui le consultent et, en particulier, ne communique aucune information à un tiers sur une personne/client sans son accord formel. Toute information sur un client est traitée de façon strictement confidentielle sous réserve du respect des lois en vigueur.

Cette règle de confidentialité est essentielle pour l'établissement d'une relation de confiance sans laquelle le processus de coaching ne peut ni commencer, ni perdurer.

Le client est néanmoins informé que dans certaines circonstances graves, où il représente un danger pour lui-même ou pour les autres, le coach peut sortir de la confidentialité et entreprendre une action appropriée.

Enfin, le coach se doit d'agir selon la loi et ne pas encourager, aider ou se lier avec ceux qui se conduisent de façon malhonnête, illégale, non professionnelle ou discriminatoire.

## 7. Indépendance

Le coach se maintient dans une position d'indépendance. Dans un contrat tripartite, sauf spécification vue ci-dessous, il s'astreint à ne rien communiquer du contenu des séances, ni à la hiérarchie du coaché, ni à aucun autre tiers, et cela dans le seul intérêt du coaché.

Le coach garde sa liberté de refuser un contrat de coaching pour des raisons personnelles ou éthiques ou qui le mettrait en porte-à-faux par rapport à l'application de la présente charte.

## 8. Professionnalisme

Le coach ou le mentor doit :

- Répondre aux besoins du client en matière d'apprentissage et de développement selon le planning prévu au début de la relation de coaching ou de mentorat.
- Ne jamais abuser du client de quelque manière que ce soit comme, en particulier, en matière financière, sexuelle ou dans la relation. Le coach ou le mentor s'assure que la durée du contrat est celle juste nécessaire pour le client/sponsor.
- Comprendre que sa responsabilité professionnelle s'étend au-delà de la fin de la relation de coaching ou de mentorat, ce qui inclut :
  - Maintenir la confidentialité des informations relatives aux clients et aux sponsors
  - Eviter de tirer parti de la relation
  - Prendre les dispositions nécessaires pour les actions ultérieures qui ont été convenues
  - Protéger les informations qui doivent être conservées
- Démontrer du respect pour la variété des différentes approches du coaching et du mentorat et pour les confrères dans la profession.
- Ne pas s'attribuer le travail ou les idées d'autrui.

Le client doit :

- S'assurer que les compétences, qualifications ou accréditation que le coach ou le mentor prétend avoir lui sont clairement et précisément expliquées et qu'il n'y a pas de tromperie de ce domaine.
- Ne jamais abuser du coach ou mentor, de quelque manière que ce soit comme, en particulier, en matière financière, sexuelle ou dans la relation.

## 9. Respect de la personne

Une des caractéristiques d'une relation d'accompagnement telle que le coaching est l'existence d'un lien transférentiel entre coach et coaché. Ce lien peut mettre le coaché dans une relation de dépendance vis à vis du coach. Le coach n'en tirera pas avantage et s'abstiendra de tout abus de pouvoir et de passage à l'acte à l'encontre du coaché.

## 10. Devoirs envers l'organisation

Le coach ou mentor est attentif au métier, aux usages, à la culture, au contexte et aux contraintes de l'organisation pour laquelle le coaché travaille. En particulier, le coach garde une position extérieure à l'organisation et ne prend pas position ni ne s'ingère dans des questions internes, notamment de gestion des ressources humaines.

## 11. Obligation de moyens

Le coach ou mentor met en œuvre tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande du client, le développement professionnel et personnel de celui-ci, y compris en ayant recours, si besoin est, à un confrère.

Le coaché reste néanmoins seul responsable de ses décisions.

## 12. Attitude de réserve vis à vis des tiers

Le coach observe une attitude de réserve vis à vis des tiers, public ou confrères, au travers d'informations qu'il peut livrer sur l'exercice de son métier, lors d'interviews ou de conférences, pour éviter, par exemple, tout risque de reconnaissance de ses clients par autrui, ou encore utiliser ses clients à des fins médiatiques ou promotionnelles.

Il pourrait toutefois être dérogé à cette règle dans le cadre de programmes pédagogiques, par exemple, sous réserve de l'accord exprès du ou des coachés et, le cas échéant, de l'organisation donneuse d'ordre.

## Infractions au Code

Les membres de l'EMCC France doivent agir de sorte à représenter positivement la profession de coach ou de mentor dans toutes leurs activités. Lorsqu'un client ou sponsor juge qu'un membre de l'EMCC a agi de façon contraire au Code, il pourra porter le cas à l'attention du membre concerné et réclamer qu'il soit résolu avec lui ou elle. Si le client ou sponsor reste insatisfait, l'assistance de l'EMCC France peut être demandée. Enfin, si aucune solution n'émerge, le client ou sponsor peut déposer une plainte formelle. Celle-ci sera traitée selon la « procédure de dépôt des plaintes et de sanction disciplinaire » de l'EMCC France qui fournira une copie du document. Le membre concerné par une plainte doit coopérer en vue de trouver une solution. Les membres de l'EMCC France ont la responsabilité de confronter un collègue qui agirait de façon non éthique puis, si nécessaire, de porter la situation à la connaissance de l'EMCC France.

Seuls les membres de l'EMCC France s'acquittant annuellement de leur cotisation peuvent se prévaloir de leur appartenance à l'association. Ils peuvent rappeler, dans toute communication professionnelle, qu'ils sont tenus au respect du présent code de déontologie de l'EMCC France.

Je soussigné (e), ....., certifie que j'ai lu attentivement le code de bonne conduite ci-dessus de l'EMCC France, que j'en comprends et en accepte les implications et que je m'engage à le respecter.

Date / /

Signature :