

Convention-cadre d'adhésion aux missions de « conseils en organisation » et de « coaching »

- Vu le Code Général de la Fonction Publique, dont son article L. 452-40 ;
- Vu la délibération n° DE-0069-2024 en date du 18 décembre 2024 du Conseil d'administration du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Gironde relative à la création à titre expérimental des missions facultatives de Coaching et de Conseil en organisation, à leurs modalités de facturation et à l'évaluation en fin d'année de ces missions ;
- Vu la délibération du autorisant l'autorité territoriale à signer la présente convention ;
- Vu le Code de Déontologie de l'International Mentoring and Coaching Council, Conseil International du Coaching, du Mentorat et de la Supervision (EMCC) ;

Il est convenu ce qui suit :

Entre

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Gironde – sis Immeuble Horiopolis – 25 rue du Cardinal Richaud – CS 10019 – 33049 BORDEAUX Cedex, représenté par Madame Nathalie LE YONDRE , Présidente,

Ci-après désigné le Centre de Gestion

Et

La collectivité (dénomination) de , représentée par M. /Mme , Maire, Président(e),

Ci-après désignée la collectivité

PRÉAMBULE

En vertu du Code général de la fonction publique et plus particulièrement l'article L.452-40, les centres de gestion peuvent assurer à la demande des collectivités des missions complémentaires tels que les conseils en organisation, notamment en matière d'emploi et de ressources humaines.

A cet effet, le Centre de Gestion propose aux collectivités du département de la Gironde et à leurs établissements publics, affiliés et non affiliés, une mission de « conseil en organisation » (CO) et une mission de « coaching ».

Il a pour principale intention d'accompagner les employeurs et leurs équipes dans la réflexion de priorités stratégiques et la mise en place d'actions opérationnelles adaptées à des enjeux toujours plus nombreux pouvant parfois altérer la performance et le service rendu.

C'est à ce titre que le Centre de Gestion propose ces services qui seront portés par des intervenants certifiés désignés ci-après par « Intervenant du Centre de Gestion ».

ARTICLE 1 - Objet de la convention

La collectivité décide de pouvoir recourir, en tant que de besoin, et à sa demande, aux services proposés dans le cadre des missions de coaching et de conseil en organisation.

La présente convention-cadre a pour objet de déterminer les modalités générales de mise en œuvre de ces missions pour la collectivité qui décide d'y adhérer.

ARTICLE 2 - Description des prestations

Concernant la mission de Coaching professionnel :

Une mission de coaching professionnel porte sur un accompagnement personnalisé d'agents, de managers et de services en vue de clarifier et d'optimiser des postures et pratiques professionnelles, au service de l'employeur, des managers et des bénéficiaires.

D'après l'EMCC (Conseil International du Coaching, du Mentorat et de la Supervision), « le coaching est un art : celui d'aider une personne ou un groupe à développer et valoriser son potentiel professionnel, relationnel et personnel dans la réalisation de ses projets et à prendre sa juste place dans la relation qu'il entretient avec lui-même, les autres et son environnement. »

Le coaching individuel :

Dans le cadre des missions proposées par le Centre de Gestion, la prestation de coaching individuel s'adresse aux agents des collectivités et établissements affiliés et non affiliés, sur la base du volontariat, exerçant des compétences managériales, de pilotage ou de management de projet ; il peut aussi concerner des agents devant répondre à de nouvelles ou futures responsabilités. Ce coaching individuel tend à :

- Faciliter une prise de poste et de nouvelles responsabilités
- Accompagner au changement
- Améliorer l'efficacité et la performance d'un manager
- Aider à la priorisation des choix et de l'organisation
- Définir les objectifs attendus, les priorités et les indicateurs de réussite
- Développer son identité professionnelle et sa posture managériale
- Développer la confiance en soi
- Développer ses compétences et faire évoluer ses systèmes de représentations
- Développer l'autonomie et la responsabilisation
- Réguler

Le coaching collectif :

La prestation de coaching collectif s'adresse à une équipe ou un collectif de travail (service ressource et opérationnel, équipe projet...). Les objectifs de cette prestation peuvent être :

- Coopérer et collaborer
- Accompagner l'équipe vers des objectifs définis
- Faciliter l'intelligence collective
- Faciliter les échanges
- Accompagner le changement
- Améliorer l'efficacité et la performance de l'équipe
- Développer une posture et une identité professionnelle
- Construire une vision partagée
- Partager des systèmes de représentations
- Réguler
- Echanges de bonnes pratiques

Concernant la mission de conseil en organisation :

Cette mission s'intéresse plus particulièrement à l'organisation et au fonctionnement des services. Elle a pour objectif d'accompagner des équipes vers la performance en vue de satisfaire au mieux l'utilisateur du service public, prenant en compte différents enjeux préalablement définis.

La mission d'accompagnement peut consister à :

- Apporter des conseils spécialisés en vue d'optimiser le fonctionnement de l'organisation de travail ;
- Repenser l'organisation de la collectivité pour mieux la piloter et conduire le changement ;
- Evaluer les besoins en réalisant un diagnostic organisationnel d'un ou plusieurs services ;
- Assister la mise en place de politiques RH pouvant impacter le fonctionnement de l'organisation de la collectivité.

Elle peut aussi porter sur :

- La réflexion de réponses adaptées aux besoins de la collectivité ;
- La mise en place des démarches pour anticiper les évolutions et intégrer de l'innovation dans l'organisation de la collectivité ;
- La co-construction avec les équipes de la collectivité de projets ;
- Un conseil dans l'élaboration d'outils structurants adaptés à l'organisation de la collectivité ;
- L'accompagnement dans la définition des lignes directrices de gestion ;
- L'accompagnement de nouvelles équipes ;
- L'accompagnement au recrutement.

ARTICLE 3 - Mise en œuvre des missions et déroulement

Chaque mission fait l'objet d'une demande spécifique (formulaire en ligne, mail) de la collectivité auprès du Centre de Gestion via l'adresse mail correspondante - Conseil en organisation (conseilenorganisation@cdg33.fr) ou Coaching (coaching@cdg33.fr).

La mise en œuvre de chaque mission est conditionnée par la signature des documents de contractualisation précisés ci-dessous.

Une réunion entre la collectivité et le Centre de Gestion permet de valider la qualification du besoin de la collectivité et de délimiter le champ de la mission de l'intervenant.

Mission de conseil en organisation :

A la suite d'un premier entretien, le service conseil en organisation présente à la collectivité une proposition d'intervention pour l'accompagnement, décrivant le contexte, les besoins et la demande ainsi que les modalités d'intervention. Un devis détaillera précisera les conditions administratives et financières permettant ainsi à la collectivité d'engager la commande.

Le déroulement type de la mission de l'intervenant du Centre de Gestion est le suivant :

- Première phase : Définition du besoin, contractualisation et programmation ;
- Seconde phase : Réalisation d'un diagnostic ;
- Troisième phase : Proposition d'un plan d'action (coconstruit)
- Quatrième phase : Accompagnement de la collectivité dans sa mise en œuvre

Ce déroulement pourra être adapté au besoin de la collectivité.

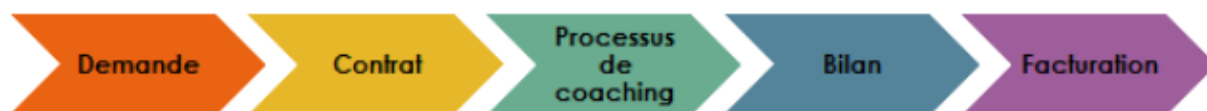
Une restitution sera rédigée par l'intervenant du Centre de Gestion et présentée selon le besoin aux différents acteurs concernés par l'accompagnement (Elus, direction générale, SRH, agents).

Mission de coaching professionnel :

Les prestations de coaching individuel et collectif sont contractualisées par les documents suivants :

- Un devis succinct indiquant les éléments essentiels de compréhension de la prestation et les conditions administratives et financières. Le devis sera signé par l'autorité territoriale pour engagement financier.
- Un contrat d'objectifs entre les parties prenantes, précisant plus finement les bénéficiaires, les modalités d'intervention, les éléments de cadrage et d'engagement. Les parties prenantes peuvent être selon les situations l'intervenant, les bénéficiaires du coaching, le commanditaire (DG, DRH, chef de service ...)

Les étapes d'une demande de coaching collectifs et individuels sont :



Des réunions de bilan intermédiaire et final, sont réalisées avec les parties prenantes.

ARTICLE 4 - Durée de la mission

Chacune des missions est programmée pour une durée totale minimale établie en jours ou en heures dans les documents de contractualisation définis à l'article 3.

La durée est choisie sur la base des prévisions identifiées lors de la première phase de définition du besoin. Dans l'hypothèse où, à l'occasion de la réalisation des prestations programmées, ces prévisions se révéleraient insuffisantes, la durée initialement prévue d'intervention devra être modifiée pour en garantir une bonne exécution. Une telle modification reposera sur une évaluation complémentaire établie par l'intervenant du Centre de Gestion exposant notamment les motifs justifiant la modification proposée et transmise à la collectivité pour accord.

La mission peut être interrompue à tout moment si les conditions nécessaires à sa mise en œuvre et précisé dans les documents de contractualisation ne sont pas respectées tant du côté du Centre de Gestion que du côté de la collectivité.

En cas d'interruption, les interventions individuelles et collectives réalisées seront facturées. De plus, concernant la prestation de coaching individuel, toute interruption donnera lieu à une dernière séance facturable pour évaluer l'accompagnement.

ARTICLE 5 - Planification des entretiens et rencontres

Cette planification sera effectuée par le Centre de Gestion en concertation avec la collectivité. Les dates retenues pour les divers entretiens et rencontres pourront être modifiées en tant que besoin en fonction de l'évolution du déroulement de l'accompagnement que ce soit pour du conseil en organisation ou pour du coaching professionnel. Ces modifications devront être néanmoins soumises à la collectivité et à l'intervenant du Centre de Gestion pour acceptation.

ARTICLE 6 - Lieu d'exécution des séances de coaching

Les séances de coaching individuel se déroulent dans les locaux du Centre de Gestion ou dans des espaces dédiés appartenant à la collectivité préservant la confidentialité et permettant une décentration du bénéficiaire.

Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles, la ou les séances pourront se faire dans un autre lieu après accord de l'intervenant du Centre de Gestion.

Ces séances pourront avoir lieu en visioconférence.

En ce qui concerne le coaching d'équipes, il sera réalisé au sein de la collectivité prescriptrice ou dans les locaux du Centre de Gestion.

Concernant le conseil en organisation, il se déroulera dans les locaux de la collectivité.

Il est à noter que les séances doivent avoir lieu dans un espace dédié calme et garant de la confidentialité des échanges.

ARTICLE 7 - Engagement des parties

La collectivité s'engage de manière générale à mettre en œuvre les moyens nécessaires visant à permettre à l'intervenant du Centre de Gestion de suivre sa mission dans des conditions optimales et à fournir toutes les informations susceptibles d'éclairer la mission.

Le Centre de Gestion s'assure du respect, par l'intervenant du Centre de Gestion, outre les principes de déontologie joints en annexe 1 et décrits en partie à l'article ci-après, les principes suivants :

- Respecter les objectifs et les modalités de l'accompagnement,
- Respecter une stricte confidentialité relative à toute information d'ordre économique, professionnel ou personnel qui viendrait à sa connaissance de la part des bénéficiaires ou du prescripteur dans le cadre de sa prestation.

Dans le cas d'une prestation de coaching :

- Être garant de la confidentialité des échanges avec les bénéficiaires, et ne divulguer aucune information échangée durant les séances de coaching auprès du prescripteur,
- Mettre en œuvre l'ensemble de ses compétences et son expérience pour permettre au bénéficiaire de trouver lui-même ses solutions. L'intervenant du Centre de Gestion est garant et responsable du processus, il a donc une obligation de moyens mais pas de résultat.
- Laisser au bénéficiaire la responsabilité de ses décisions.

Les bénéficiaires de la collectivité s'engagent à :

- Être présents à toutes les séances,
- Respecter les objectifs et les modalités de l'intervention arrêtés dans cette convention, et dans les documents de contractualisation cités à l'article 3,
- S'inscrire dans une attitude volontaire de changement d'évolution, condition indispensable au bon déroulement du processus,
- Réaliser, le cas échéant, un travail personnel entre les séances.

Par ailleurs, outre les personnes signataires de cette convention (représentant de la collectivité et du Centre de Gestion), et selon l'objet de la mission, la collectivité s'engage à veiller à ce que le responsable désigné (élu, directeur, responsable fonctionnel ou opérationnel, responsable hiérarchique) :

- Respecte les objectifs et les modalités de l'intervention précisées dans les documents de contractualisation de coaching et de conseil en organisation,
- Transmette à l'intervenant du Centre de Gestion tous les éléments de contexte nécessaires à l'appréhension de la situation,
- Permette aux bénéficiaires de suivre leur processus d'accompagnement dans les meilleures conditions (dégagement de temps nécessaire),
- Ne sollicite pas l'intervenant du Centre de Gestion pour obtenir des informations sur le contenu des séances. Des bilans permettront de faire le point sur l'évolution des bénéficiaires au regard des objectifs définis.

ARTICLE 8 – Cadre déontologique de l'intervenant du Centre de Gestion

Le Centre de Gestion s'engage à réaliser les missions de conseil en organisation et de coaching professionnel telles que prévues par la présente convention et par les documents supplémentaires de contractualisation.

L'intervenant du Centre de Gestion est un professionnel exerçant en toute indépendance. Le Centre de Gestion lui garantit son autonomie et son indépendance vis-à-vis des autres activités proposées aux collectivités. Il est qualifié et certifié.

Il respecte le code de déontologie de l'Association Européenne de Coaching EMCC, à travers un socle de valeurs humanistes (solidarité, ouverture et respect) et les principes de confidentialité, du respect de la personne, de la responsabilisation et de l'obligation de moyens. Ce code (Annexe 1) est accessible en suivant ce lien : [Code déontologie EMCC](#)

Dans sa pratique, Il s'attache à être vigilant à éviter toute forme de discrimination dans l'ensemble des relations. Il veille au respect du droit fondamental à la diversité.

En cas de conflits d'intérêt, l'intervenant du Centre de Gestion devra se retirer de la relation et en informera la collectivité.

Il pourra aussi suggérer au client ou commanditaire de mettre fin à la relation si un autre type d'aide et d'accompagnement s'avérerait plus efficace.

En effet, l'approche de l'intervenant du Centre de Gestion peut être complémentaire des différents métiers d'accompagnement déployés aujourd'hui au sein du Centre de Gestion de la Gironde. Selon le besoin, il s'assurera d'orienter l'agent ou la collectivité vers d'autres professionnels (un psychologue du travail, ergonomes, médecins, médiateurs) en remplacement ou en complément de son intervention.

- Dans les situations de souffrances psychologiques ou risque pour la santé des agents
- Dans les situations de conflits interpersonnels nécessitant une médiation spécifique

La demande et le besoin pourront faire l'objet d'une rencontre pluridisciplinaire permettant d'orienter l'agent vers le professionnel le plus compétent face à la situation.

ARTICLE 9 – Disponibilité de l'intervenant

Le Centre de Gestion s'engage à réaliser la mission telle que prévue par la présente convention.

Dans l'hypothèse d'une indisponibilité ou d'un cas spécifique pour lequel le cadre déontologique d'exercice de l'intervenant du Centre de Gestion ne serait pas garanti (conflit d'intérêt par exemple), le Centre de Gestion tentera de trouver une solution de remplacement ou à défaut mettra fin à la prestation.

ARTICLE 10 - Tarification de la mission

La facturation de la collectivité pour la mise en œuvre et la réalisation de la mission est effectuée sur la base de la grille tarifaire arrêtée par délibération du Conseil d'administration du Centre de Gestion et annexée à la présente convention (annexe n°2).

Les heures d'intervention s'entendent comme le temps passé par l'intervenant du Centre de Gestion à préparer ses missions (Préparation de séances de travail collectives et individuelles, étude des documents utiles, rédaction de documents de synthèse, bilan, préconisation) et à réaliser des actions spécifiques (diagnostics, entretiens, évaluations, réunions, ...).

Le cas échéant, une participation financière complémentaire déterminée sur la base des règles d'indemnisation des frais de déplacement dans la fonction publique sera demandée en cas de déplacement de l'intervenant du Centre de Gestion effectué dans le cadre de sa mission, avec l'accord de la collectivité, hors du siège du Centre de Gestion.

Afin de couvrir l'évolution des charges de fonctionnement de cette mission, les montants indiqués au sein de la grille tarifaire pourront être réévalués par le Conseil d'administration du Centre de Gestion.

Toute modification de tarif est portée par le Centre de Gestion à la connaissance de la collectivité. Dans un délai de deux mois à compter de la notification de changement tarifaire, la collectivité peut résilier la présente convention, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article 12 de la présente convention, sans préjudice de la poursuite de l'exécution des interventions en cours.

Les prestations en cours d'exécution resteront facturées dans les conditions prévues par le devis. Le changement de tarif sera toutefois applicable à toute heure complémentaire non prévue par le devis.

La facturation est établie par le Centre de Gestion qui émet le titre de recettes correspondant à l'issue de l'accompagnement. Le nombre d'heures facturé est précisé dans un état récapitulatif transmis à la collectivité par le Centre de Gestion à l'issue de l'accompagnement.

ARTICLE 11 - Données personnelles

Le Centre de Gestion ainsi que la/les collectivité(s) qui sont parties prenantes à la présente convention sont tenus au respect de la réglementation en vigueur applicable à la gestion et à la protection des données à caractère personnel, et, en particulier :

- le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (dit « RGPD »),
- la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite loi « Informatique et libertés »).

Les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir et être en mesure de démontrer que le traitement des données personnelles recueillies dans le cadre de l'exécution de la présente convention est effectué conformément à la réglementation en vigueur sont mises en œuvre par les parties, chacune indépendamment pour les obligations qui lui incombent. Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire.

Gestion et protection des données personnelles par le Centre de Gestion

Les données personnelles recueillies par le Centre de Gestion font l'objet d'un traitement informatisé destiné à assurer l'exercice des missions visées dans la présente convention.

Les données personnelles recueillies par le Centre de Gestion dans le cadre du traitement informatisé susmentionné sont exclusivement destinées à ses services qui participent à l'exercice des missions visées dans la présente convention.

Le Centre de Gestion s'engage à informer toute personne concernée du recueil et du traitement de ses données personnelles, si besoin par l'intermédiaire des collectivités parties prenantes à la présente convention. Il s'engage à ne recueillir que les données personnelles strictement nécessaires à l'exercice des missions visées dans la présente convention et à en respecter le caractère de confidentialité.

Le Centre de Gestion s'engage à stocker les données personnelles collectées de façon à en assurer la sécurité. Il s'engage à ne pas les conserver au-delà d'une durée définie en fonction des objectifs poursuivis par le traitement de données au regard des missions visées dans la présente convention.

Le Centre de Gestion s'engage à permettre aux personnes concernées par le recueil et le traitement de leurs données personnelles d'exercer leurs droits vis-à-vis de ces données (droits d'accès, de rectification, de suppression...).

L'ensemble des informations relatives à la gestion des données personnelles par le Centre de Gestion dans le cadre de l'exécution de la présente convention sont précisées dans son registre des traitements, librement accessible et communicable à toute personne qui en fait la demande. Ces informations portent notamment sur les finalités du traitement, la nature des données recueillies, les services destinataires de ces données et sur leur durée de conservation.

La Politique de protection des données à caractère personnel du Centre de Gestion est librement consultable sur son site internet www.cdg33.fr, au travers des mentions légales.

ARTICLE 12 – Durée de la convention et résiliation

La présente convention prend effet dès sa signature par les deux parties. Elle prendra fin au terme de l'expérimentation et au plus tard 1 an après son entrée en vigueur.

La présente convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties. La résiliation s'effectuera par lettre recommandée avec accusé réception, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois, qui court à compter de la réception dudit courrier.

La résiliation de la présente convention est sans préjudice de la poursuite de l'exécution des interventions en cours. Les prestations en cours pourront ainsi se poursuivre pour les heures restantes établies au devis, et selon les conditions financières prévues par celui-ci.

ARTICLE 13 - Contentieux

Tout litige persistant résultant de l'application de la présente convention fera l'objet d'une tentative d'accord amiable ; à défaut d'accord le litige sera porté devant le tribunal administratif de Bordeaux.

ANNEXE 1 : Code de Déontologie de l'EMCC

ANNEXE 2 : Grille tarifaire au 1^{er} janvier 2025

Fait en 3 exemplaires,

A Bordeaux, le

La Présidente
du Centre de Gestion
de la Fonction Publique Territoriale
de la Gironde

La collectivité,

Nathalie LE YONDRE

Conseil en organisation & Coaching professionnel

Annexe n°2 à la convention d'adhésion

Grille tarifaire – 2025

Délibération n° DE-0069-2024 du 18 décembre 2024

- 52 € pour une heure ;
- 380 € pour une demi-journée;
- 600 € pour une journée.

Ces tarifs pourront être actualisés par le Conseil d'administration pour tenir compte de l'évolution des prestations, des charges salariales des agents et des charges de fonctionnement du service.

□ □ □ □

CODE DE DÉONTOLOGIE GLOBAL

des coachs, mentors et superviseurs

INTRODUCTION ET OBJET

Toutes les organisations (“les organisations”) cosignataires du présent code de déontologie (“le code”), dont la liste figure au chapitre 5, adoptent la déclaration suivante :

En tant qu’organisations professionnelles, nous nous engageons à promouvoir et à appliquer l’excellence des pratiques et les principes déontologiques du coaching et du mentorat, mais aussi de la supervision, un domaine dont la professionnalisation va croissant grâce notamment aux technologies numériques, à la science des données et à l’intelligence artificielle (IA). Tout au long de leur adhésion, nos membres acceptent de se conformer aux dispositions et principes du présent code de déontologie dans le cadre de leurs fonctions de coachs, mentors, superviseurs, formateurs/prestataires de formation ou apprenants.

Le code s’inscrit dans la droite ligne des exigences définies par la Charte professionnelle du coaching et du mentorat. Cette charte, élaborée conformément à la législation européenne, est répertoriée dans la base de données de l’Union européenne consacrée aux initiatives d’autorégulation en Europe.

Le présent code a pour but d’être un guide, et non un document juridiquement contraignant qui détaillerait ce qu’un membre est autorisé ou non à faire. Il spécifie les exigences de bonnes pratiques du coaching, du mentorat et de la supervision, afin de renforcer l’excellence de la profession. Il a pour objet :

- de définir des directives adaptées et des standards d’exercice professionnel responsable, applicables par tous nos membres ;
- de spécifier les comportements et agissements attendus de nos membres dans le cadre de leur relation avec des coachés, mentorés, supervisés (ci-après dénommés “clients”) et de leurs interactions avec des pairs, des commanditaires, des parties prenantes et d’autres professionnels ;

- sur la base de nos référentiels de compétence respectifs, de guider le développement et la progression professionnelle de nos membres ;
- d'orienter l'action des personnes qui ne se présentent pas comme coach, mentor ou superviseur professionnel, mais qui mettent en œuvre des compétences relevant du coaching, du mentorat ou de la supervision dans leurs activités ;
- de constituer le texte de référence pour traiter tout recours ou entreprendre toute action disciplinaire dans les conditions prévues par les procédures respectives de nos organisations.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE

Le code définit les attentes générales de nos organisations en matière de conduite et de comportement professionnel. Il comprend cinq chapitres :

- 1. Terminologie**
- 2. Relations avec les clients**
- 3. Conduite professionnelle**
- 4. Excellence de la pratique**
- 5. Signataires du code de déontologie global**

1. Terminologie

- a) Par souci de concision, les termes suivants sont utilisés dans ce code :
- “clients” désigne les personnes coachées, mentorées et supervisées, ainsi que les apprenants ;
 - “membres actifs” ou “membres” désigne les coachs, mentors, superviseurs et formateurs/prestataires de formation ;
 - “activité professionnelle” désigne les activités de coaching, mentorat et supervision ;
 - “profession” désigne le coaching, le mentorat et la supervision
- b) Les signataires du présent code reconnaissent que les termes “profession” et “professionnel” sont employés pour désigner des activités non réglementées, mais dont le degré de professionnalisation et d'autorégulation va croissant.
- c) Les signataires du présent code reconnaissent que les titres de “coach”, “mentor” et “superviseur” ne sont pas protégés et qu'ils peuvent être utilisés par quiconque pour désigner sa pratique, que ces personnes soient membres ou non d'une organisation professionnelle.
- d) Chaque signataire définit précisément qui, parmi ses membres et autres interlocuteurs (ci-après collectivement dénommés “membres”), doit se conformer au présent code.
- e) Les membres doivent connaître la terminologie et les définitions utilisées par leur propre organisation professionnelle pour le bon usage des termes clés figurant dans ce code, par exemple coach, coaching, client, membre, mentor, mentorat, commanditaire, superviseur, supervision, formation et technologie.

2. Relations avec les clients

Contexte

- 2.1 Lors de l'exercice d'activités professionnelles avec des clients, à quelque titre que ce soit, les membres adoptent une conduite conforme au présent code et s'engagent à fournir la qualité de service qui peut raisonnablement être attendue d'un membre actif.

Contractualisation

- 2.2 Avant le début de la relation de travail, les membres doivent mettre le code à disposition de leurs clients et expliciter clairement leur engagement à le respecter. Les membres présentent également à leurs clients et commanditaires les procédures de recours de leurs organisations respectives.
- 2.3 Avant le début de la relation de travail, les membres doivent expliquer précisément et vérifier la bonne compréhension par le client et le commanditaire de la nature et des termes du contrat de coaching, de mentorat ou de supervision, y compris des dispositions financières, logistiques et de confidentialité qu'il contient.
- 2.4 Les membres se fondent sur leurs connaissances et leur expérience professionnelles pour comprendre les attentes de leurs clients et commanditaires, afin de définir avec eux un programme de travail permettant d'y répondre. Les membres doivent également s'attacher à tenir compte des attentes et besoins d'autres interlocuteurs concernés.
- 2.5 Les membres doivent présenter ouvertement et en toute transparence les méthodes qu'ils emploient et fournir aux clients et commanditaires toutes les informations complémentaires utiles sur les processus et les standards appliqués.
- 2.6 Les membres s'assurent que la durée du contrat permet d'atteindre les objectifs du client et du commanditaire, et ils veillent en permanence à favoriser l'indépendance et l'autonomie du client.
- 2.7 Les membres s'assurent que les locaux où se déroulent les activités de coaching, mentorat, supervision ou formation offrent des conditions optimales pour l'apprentissage et la réflexion, conditions qui favorisent l'atteinte des objectifs fixés par contrat.
- 2.8 Les membres veillent à préserver les intérêts de leurs clients, tout en les sensibilisant et en les responsabilisant de manière à ce que lesdits intérêts ne nuisent pas à ceux des commanditaires, des parties prenantes, de la société au sens large ou de l'environnement.

Intégrité

- 2.9 Les membres possèdent les qualifications appropriées pour travailler avec leur clientèle. Ils communiquent à tout client, commanditaire, partie prenante et pair des informations véridiques sur leur expérience, leurs qualifications professionnelles, leurs affiliations, leurs certifications et accréditations.
- 2.10 Lors d'échanges avec des tiers, les membres doivent exposer précisément la valeur ajoutée de leur travail de coach, mentor ou superviseur.
- 2.11 Les membres s'assurent qu'aucun document, support promotionnel ou autre ne contient ou ne suggère des indications erronées ou trompeuses sur leurs compétences, qualifications ou accréditations professionnelles. Les membres précisent qui sont les personnes à l'origine des activités, idées et outils qu'ils utilisent et n'en revendiquent en aucun cas la paternité.
- 2.12 Les membres s'engagent à déclarer tout possible conflit d'intérêts, à respecter les lois applicables et à ne jamais encourager, faciliter ou cautionner de quelconques activités malhonnêtes, illégales, non professionnelles, inéquitable ou discriminatoires.

Confidentialité

- 2.13 Pendant la relation de travail, les membres garantissent le plus strict degré de confidentialité avec tous les clients et commanditaires, sauf si la loi les oblige à divulguer certaines informations.
- 2.14 Les membres définissent clairement avec leurs clients et commanditaires les conditions dans lesquelles la confidentialité pourra être levée (activités illicites ou danger pour eux-mêmes ou des tiers par exemple) et recherchent activement un accord sur ces limites de confidentialité, sauf si la loi les oblige à divulguer certaines informations.
- 2.15 Les membres sauvegardent, conservent et détruisent toutes les données et tous les dossiers relatifs à leurs clients, notamment les messages et fichiers numériques, de façon à garantir la confidentialité, la sûreté et le respect de la vie privée, conformément aux lois et autres dispositions applicables dans le pays de leurs clients en matière de protection des données et de confidentialité.

- 2.16 Les membres doivent expliquer à leur client qu'ils travaillent 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. Ils doivent par ailleurs préciser au client que la relation de supervision est elle-même soumise à des règles strictes de confidentialité.
- 2.17 Si le client est un enfant ou un adulte vulnérable, les membres prennent 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 et les mesures de protection en vigueur.

Interactions inappropriées

- 2.18 Il est de la responsabilité des membres de définir et de maintenir des limites claires, appropriées et culturellement admissibles en ce qui concerne toute forme d'interactions physiques ou virtuelles avec les clients ou commanditaires.
- 2.19 Les membres s'interdisent strictement d'engager ou d'entretenir toute relation sentimentale ou sexuelle avec leurs clients ou commanditaires.

Conflit d'intérêts

- 2.20 Les membres s'interdisent d'exploiter leurs clients et de tirer de quelconques avantages financiers ou autres de leurs relations, ou d'utiliser les données personnelles, professionnelles ou autres concernant un client sans son autorisation.
- 2.21 Pour éviter tout conflit d'intérêts, les membres établissent une distinction claire entre leurs relations professionnelles et toute autre forme de relations.
- 2.22 Les membres sont conscients du risque de conflit d'intérêts de nature commerciale ou affective pouvant découler de la relation de travail et s'engagent à régler ces situations de façon rapide et efficace afin qu'elles ne portent aucun préjudice au client ou au commanditaire.
- 2.23 Les membres doivent évaluer l'impact d'une relation de travail donnée sur leurs relations avec d'autres clients et évoquer le risque de conflit d'intérêts avec les personnes concernées.

- 2.24 Les membres discutent franchement de tout conflit d'intérêts avec leur client et, s'il n'est pas possible de le régler efficacement, s'attachent à trouver un accord pour mettre fin à la relation.

Fin de la relation professionnelle et responsabilités ultérieures

- 2.25 Les membres respectent le droit d'un client de mettre fin à une relation à tout moment du processus, dans les conditions prévues au contrat de coaching, de mentorat ou de supervision.
- 2.26 Les membres doivent inciter le client ou le commanditaire à mettre fin à la relation de coaching, mentorat ou supervision s'ils estiment que le client tirerait un meilleur parti d'un autre type d'aide professionnelle.
- 2.27 Les membres veillent à anticiper la fin de la relation, notamment en établissant un plan de continuité dans le cas où eux-mêmes seraient inopinément dans l'incapacité de poursuivre le travail engagé.
- 2.28 Les membres sont tenus de prendre des dispositions pour transférer leurs clients actuels et leurs dossiers en cas de cessation d'activité.
- 2.29 Les membres sont conscients que leurs responsabilités perdurent au-delà de la fin de la relation professionnelle. Ceci implique :
- d'assurer la confidentialité de toutes les informations relatives aux clients et commanditaires, en veillant à gérer soigneusement et dans le respect de la déontologie leurs données personnelles, professionnelles et d'autre nature ;
 - de s'interdire toute exploitation d'anciennes relations, ce qui pourrait porter préjudice au professionnalisme ou à l'intégrité du membre ou de la communauté professionnelle ;
 - de mener à bien toute évaluation ou action de suivi qui aurait été convenue.

3. Conduite professionnelle

Préservation de la réputation de la profession

- 3.1 Les membres doivent adopter un comportement reflétant positivement et renforçant la réputation d'une prestation de service professionnelle, en veillant au respect des standards de la profession relatifs à l'usage de la technologie.
- 3.2 Les membres font preuve de respect vis-à-vis des différents types de pratiques des professionnels et d'autres personnes en exercice, ainsi que vis-à-vis de toutes les diverses approches du coaching, du mentorat et de la supervision conformes à la déontologie, y compris l'usage de la technologie des données et de l'IA.

Comportement responsable

- 3.3 Les membres s'engagent à respecter les politiques et directives de leurs organisations respectives en matière d'inclusion, de diversité, de responsabilité sociale et de lutte contre le changement climatique.
- 3.4 Les membres s'interdisent toute forme de discrimination, pour quelque motif que ce soit, et s'attachent à renforcer leur propre sensibilité face à de potentiels motifs de discrimination et de partialité, notamment en ce qui concerne l'usage de la technologie ou l'exploitation de données inexactes ou mensongères.
- 3.5 Les membres sont conscients de la possible existence d'involontaires préjugés et arbitraires systémiques, et veillent à adopter une approche respectueuse et inclusive qui reconnaît et tient compte des spécificités de chacun.
- 3.6 Les membres doivent remettre en question, dans un esprit constructif et d'assistance, tout collègue, collaborateur, fournisseur de services et client dont les comportements sont perçus comme discriminatoires ou qui sont réticents à assumer la responsabilité de leur attitude et de leurs actions.
- 3.7 Les membres sont attentifs à leur communication orale, écrite ou non verbale pour éviter tout parti-pris ou discrimination involontaire.

- 3.8 Les membres prennent part à des activités de développement professionnel qui participent du renforcement de leur propre sensibilisation à l'inclusion, la diversité, l'usage de la technologie et aux plus récentes évolutions des attentes sociales et environnementales.

Infractions au code de déontologie

- 3.9 Les membres sont conscients que toute infraction au code donnant lieu à une procédure disciplinaire peut entraîner une sanction, voire la résiliation de leur accréditation et/ou la radiation de leur organisation.
- 3.10 Un membre doit s'opposer à un pair s'il a une bonne raison de penser que cette personne 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 son organisation.

Obligations légales et réglementaires

- 3.11 Il appartient aux membres de se tenir à jour des évolutions et de se conformer :
- à l'ensemble des obligations réglementaires en vigueur dans les pays où ils exercent ;
 - aux dispositions de protection applicables au travail avec des enfants ou des adultes vulnérables ;
 - aux politiques et procédures définies par les organisations et portant sur le contexte professionnel.
- 3.12 Les membres doivent souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant leurs activités de coaching, mentorat et supervision dans les différents pays où ils exercent, quand une telle assurance est disponible.

4. Excellence de la pratique

Capacités professionnelles

- 4.1 Les membres exercent leurs activités dans la limite de leurs compétences professionnelles. Le cas échéant, ils doivent orienter leur client vers un membre actif plus expérimenté ou aux qualifications mieux adaptées.
- 4.2 L'état de santé des membres doit leur permettre d'exercer leurs activités dans de bonnes conditions. À défaut, ou s'ils doutent de leur capacité à exercer en raison de problèmes de santé, ils doivent demander conseil ou assistance auprès d'autres professionnels.

Supervision permanente

- 4.3 Les membres établissent une relation avec un superviseur qualifié/expérimenté et un groupe de pairs, à une fréquence adaptée à leur pratique du coaching, du mentorat ou de la supervision, et conformément aux exigences de leur organisation professionnelle et de leur niveau d'accréditation. Ils doivent être en mesure de démontrer qu'ils sont engagés dans un processus de réflexion sur leur pratique.
- 4.4 Les membres doivent s'assurer que toute éventuelle relation existante hors du cadre de la supervision, qu'elle soit professionnelle ou personnelle, n'interfère pas avec la qualité de la relation de supervision.
- 4.5 Les membres doivent discuter de tout problème éthique réel ou potentiel ainsi que de toute infraction au présent code – y compris celles découlant de l'usage de l'IA et de la technologie en général – avec leur superviseur ou groupe de pairs pour obtenir conseils et assistance.

Développement professionnel continu

- 4.6 Les membres élargissent leurs compétences de coach et/ou mentor et leurs capacités de supervision en suivant des formations et des actions de développement professionnel continu (DPC) adaptées et tournées vers l'avenir.

- 4.7 Il est attendu des membres qu'ils apportent une contribution à la communauté professionnelle, en fonction de leur degré d'expertise. Cette contribution peut prendre diverses formes, par exemple une assistance informelle à d'autres membres actifs, la promotion de la profession, la réalisation d'études, de publications, etc.
- 4.8 Les membres analysent et évaluent systématiquement la qualité et la pertinence de leur pratique et de leur attitude dans le but de s'améliorer, au travers du feedback des clients, commanditaires et parties prenantes, et grâce aux activités de DPC.

5. Signataires du code de déontologie global des coachs, mentors et superviseurs

Le présent code de déontologie global est un cadre général pour les signataires. Il n'entend pas couvrir les procédures de traitement des litiges ni toutes les potentielles questions relevant de la déontologie.

Au contraire, il délègue la responsabilité de la gouvernance globale à chaque signataire, à qui il appartient de définir et d'appliquer des politiques et procédures spécifiques reflétant l'éventail des nuances éthiques liées à la diversité des pratiques et à des contextes locaux ou particuliers.

De tels compléments ne contredisent en rien l'esprit du code, et leur adoption par les autres signataires n'est en aucun cas obligatoire. Ils peuvent cependant être présentés aux cosignataires dans le cadre des échanges continus et de la collaboration entre les organisations professionnelles.

Les signataires du code de déontologie global ne donnent aucune suite à des réclamations visant une autre organisation signataire. Toute éventuelle réclamation doit être adressée directement à l'organisation en cause.

Pour en savoir plus sur chaque organisation signataire du code, notamment les procédures d'adhésion, d'accréditation, de réclamation ainsi que les standards et la gouvernance, merci de consulter les sites Internet correspondants.

La liste actualisée des signataires est disponible sur :

<https://www.globalcodeofethics.org/signatories/>

Pour savoir comment devenir signataire du code de déontologie global, adresser un courriel à : administrator@emccglobal.org.