

# Charte du Collectif Accompagnement de Soutien Solidaire

## 1. INTRODUCTION ET OBJET

Nous sommes un collectif de coachs professionnels. Nous proposons une offre d'Accompagnement de Soutien Solidaire » à celles et ceux qui sont affectés par la crise liée au coronavirus.

Les coachs professionnels membres de ce collectif sont signataires de la présente charte.

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

Cette charte spécifie les exigences de bonnes pratiques du coaching et en particulier de l'accompagnement de soutien professionnel solidaire proposé par ce collectif. Elle définit les engagements pris par les coachs professionnels membres de ce réseau en matière de conduite et de comportement professionnel, en particulier.

Si la conduite d'un de nos membres n'est pas conforme à ces exigences lors du travail avec ses clients, la présente charte sera le texte de référence pour traiter tout recours.

## 2. TERMINOLOGIE

### *Les Membres*

a. "Les membres" signifie l'ensemble des Coachs Professionnels Certifiés ou en cours de Certification se conformant aux principes de la présente Charte de l'Accompagnement par le Soutien Professionnel Solidaire.

b. Les membres doivent connaître la terminologie et les définitions utilisées par leur propre organisation professionnelle pour la bonne compréhension de cette charte (ci-après dénommé « la charte ») et de la signification des termes clés qui y figurent, par exemple coach, coaching, client, superviseur et supervision.

### *Accompagnement*

L'accompagnement signifie que le coach professionnel apportera écoute, soutien, accueil, partage, élargissement du champ des représentations dans lequel le professionnel peut parfois s'enfermer dans une situation de crise.

### *Soutien Professionnel*

Les coachs interviennent sur les aspects de la vie professionnelle du dirigeant, de l'encadrant, du responsable et même des salariés qui ne sont généralement pas pris en charge par les experts que sont les experts comptables, les avocats, les prestataires spécialisés, c'est-à-dire qu'ils interviennent dans la posture professionnelle, avec sa dimension managériale, humaine, organisationnelle, décisionnelle stratégique, décisionnel, ainsi que sur la dimension de l'identité personnelle, la sérénité individuelle, l'alignement et la prise de recul intérieure.

### *Solidaire*

La proposition est « **solidaire** ».

Cela veut dire de venir en aide à ceux que la crise affecte profondément, et de respecter leur dignité de professionnels qui n'attendent pas de la « charité ».

Nous respectons aussi la dynamique propre au coaching : favoriser l'autonomie des personnes en s'appuyant sur leur responsabilité. L'accompagnement sera donc contractualisé.

Nous proposons donc une aide qui ne tirera aucun profit des difficultés de la personne sur le plan financier.

Cette aide ne devra pas installer de redevabilité voire d'assistanat. Elle installera la personne accompagnée dans une position de **responsabilité**.

Pour garantir une relation équilibrée et juste, il est convenu dès le démarrage avec la personne accompagnée que l'accompagnement fera l'objet d'une contrepartie qui peut être financière (de 1€ symbolique à la totalité) ou non financière.

Le coach informera la personne accompagnée du coût habituel de la prestation rendue. Sur cette base, c'est la personne accompagnée qui choisira, selon sa situation économique et tous autres critères de son choix, en pleine liberté et responsabilité, le type de contrepartie, qu'elle souhaite apporter.

### *Clients*

La proposition d'accompagnement du collectif s'adresse aujourd'hui en priorité aux dirigeants et managers. Elle est aussi ouverte à toute personne qui agit pour le fonctionnement de la société pendant le temps de crise lié au Covid19 (ci-après dénommés « les clients »).

## 3. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

### *Contexte*

3.1 Le collectif est composé de professionnels de l'accompagnement, essentiellement coaches professionnels, certains en formation et d'autres certifiés et expérimentés. Toutes et tous les membres s'engagent à aider, accompagner, dans la limite de leurs capacités, des professionnels qui ont des besoins de soutien dans cette crise inédite. En tant que coaches les membres accueillent la dimension psychologique de ce que vit la personne dans sa vie professionnelle mais ne sont pas formés et légitimes pour pratiquer de la psychologie ou de la thérapie. Leur professionnalisme les conduit à savoir se retirer et orienter vers les professionnels adéquats si besoin.

### *Contractualisation*

3.2 Avant le début de la relation de travail, les membres doivent expliciter clairement leur engagement à respecter la présente charte.

3.3 Avant le début de la relation de travail, les membres doivent expliquer précisément et vérifier la bonne compréhension par le client de la nature et des termes du contrat d'accompagnement, y compris des dispositions financières, logistiques et de confidentialité qu'il contient.

3.4 Les membres doivent pouvoir expliquer ouvertement les méthodes qu'ils emploient et, si le client le demande, fournir des informations complémentaires sur les processus impliqués.

3.5 S'agissant d'un accompagnement sous la forme de « soutien de crise », il s'agit d'une prestation de court terme pour passer la crise vécue, sous la forme de 1 à 4 séances espacées de quelques jours à quelques semaines. Le format sera déterminé avec le client après l'avoir écouté. Si l'accompagnement devait continuer au-delà de 4 séances, un contrat de coaching classique ou la redirection vers d'autres professionnels pourront être proposés.

### *Intégrité*

3.6 Les membres agissent de manière responsable, professionnelle et libre, en se mettant au service de ceux qui sont durement touchés par cette crise du Covid-19 sans précédent.

3.7 Les membres agissent avec tout leur professionnalisme. Cela commence par la conscience de leurs capacités et de leurs limites. Aussi, s'il ne peut répondre à la demande du client pour des raisons déontologiques, le professionnel avec qui le client sera en contact s'engage à l'orienter vers un.e autre coach du collectif ou toute autre ressource externe qui sera plus appropriée pour répondre à la demande.

3.8 Cette proposition d'accompagnement solidaire ne vise pas à « attirer des clients » à bon compte. Elle ne prend donc pas la forme d'un accompagnement de coaching complet. Il s'agit d'une proposition solidaire liée aux circonstances de la crise du virus covid19.

3.9 Les membres communiquent des informations véridiques sur leurs qualifications professionnelles, leur expérience, leur formation, leurs certifications et accréditations.

3.10 Les membres précisent, sur demande, qui sont les personnes à l'origine des activités, idées et outils qu'ils utilisent et n'en revendiquent en aucun cas la paternité.

### *Confidentialité*

3.11 Pendant la relation de travail, les membres garantissent le plus strict degré de confidentialité avec tous les clients, sauf si la loi les oblige à divulguer certaines informations.

3.12 Les membres conservent puis détruisent tous les documents relatifs aux clients, notamment les fichiers et messages électroniques, de façon à assurer la confidentialité, la sûreté et le respect de la vie privée, dans le respect des lois applicables et autres accords contractuels.

3.13 Les membres refusent d'aider leur client à agir en dehors du cadre de la loi ou si l'intervention demandée ne permet le respect des personnes.

3.14 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, si besoin, 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.

### *Interactions inappropriées*

3.15 Les membres agissant à l'occasion de la crise du coronavirus, tout sera mis en oeuvre pour faciliter des rencontres à distance.

3.16 Quel que soit le média par lequel se déroulera la relation, le coach veille à ne pas entrer dans une relation de pouvoir, de manipulation ou une relation inappropriée avec la personne accompagnée. Il mettra pour cela en place le cadre et les protections nécessaires.

### *Conflit d'intérêts*

3.17 Les membres s'interdisent d'exploiter leurs clients, financièrement ou d'une autre façon, et de tirer de quelconques avantages indus de leurs relations.

3.18 Pour éviter tout conflit d'intérêts, les membres établissent une distinction claire entre leurs relations de coaching et toute autre forme de relations, qu'elles soient amicales ou professionnelles.

3.19 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 aux membres eux-mêmes.

3.20 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.

3.21 Les membres discutent franchement de tout conflit 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 d'une relation professionnelle et responsabilités permanentes*

3.22 S'agissant d'un accompagnement sous la forme de soutien de crise, celui-ci sera de courte durée : une à quatre séances.

3.23 Les membres sont conscients que leurs responsabilités professionnelles perdurent au-delà de la fin d'une relation d'accompagnement. Ceci implique :

- d'assurer la confidentialité convenue de toutes les informations relatives aux clients ;
- de veiller à la conservation en lieu sûr, ou à la destruction, de l'ensemble des dossiers et données correspondantes ;
- d'éviter toute exploitation d'anciennes relations, ce qui pourrait remettre en question le professionnalisme ou l'intégrité du membre ou de la communauté professionnelle ;
- de fournir tout élément de suivi qui a été prévu d'entente entre les parties
- que si l'accompagnement devait continuer au-delà de 4 séances, un contrat de coaching classique ou la redirection vers d'autres professionnels pourront être proposés.

## 4. CONDUITE PROFESSIONNELLE

### Préservation de la réputation du coaching

4.1 Il est attendu des membres qu'ils adoptent un comportement reflétant positivement et renforçant la réputation de la profession de coach.

4.2 Les membres font preuve de respect vis-à-vis des différents coachs, mentors et autres professionnels, ainsi que vis-à-vis des différentes approches du coaching et du mentorat.

### Égalité et diversité

4.3 Les membres s'interdisent toute forme de discrimination, pour quelque motif que ce soit, et s'attachent en permanence à renforcer leur propre sensibilité face à de potentiels motifs de discrimination.

4.4 Les membres sont conscients de la possible existence de biais inconscients et veillent à adopter une approche respectueuse et inclusive qui reconnaît et tient compte des spécificités de chacun.

4.5 Les membres doivent remettre en question, dans un esprit constructif, les comportements perçus comme discriminatoires de tout membre du collectif.

4.6 Les membres veillent à leur langage oral, écrit ou non-verbal pour éviter toute forme de discrimination involontaire.

4.7 Les membres s'engagent à renforcer leur propre sensibilité aux questions d'égalité et de diversité.

### Infractions à la charte

4.8 Les membres sont conscients que toute infraction répétée peut entraîner une sanction, voire la résiliation de leur accréditation et/ou la radiation de leur organisation. Les organisations échangent des informations sur le type d'infraction en cause afin de préserver les intérêts des clients, de maintenir des standards de qualité élevé, ainsi que la réputation de la profession de coach et mentor.

4.9 Les membres s'assurent qu'aucune publication, support promotionnel ou autre ne contient ou ne suggère des indications erronées sur leurs compétences, qualifications ou accréditations professionnelles.

Un membre peut être amené à 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 son organisation.

### Obligations légales et réglementaires

4.10 Les membres sont tenus de se conformer aux obligations réglementaires et légales en vigueur dans le pays où ils exercent, ainsi qu'aux politiques/procédures définies par les organisations et applicables à leurs activités de coaching.

4.11 Si les membres conservent des dossiers exhaustifs sur leur travail avec les clients, ils veillent à en garantir la confidentialité, la sécurité et la conformité à la législation sur la protection des données personnelles applicable dans leur pays.

4.12 Les membres prennent les garanties qu'ils jugent nécessaires à l'exercice de leur métier (ex : assurance Responsabilité Civile professionnelle ou autres types de garanties).

## 5. EXCELLENCE DE LA PRATIQUE

### Capacités professionnelles

5.1 Les membres possèdent les qualifications, compétences et expérience nécessaires pour répondre aux besoins des clients et s'engagent à ne pas excéder leurs limites de compétences. Le cas échéant, ils doivent orienter leur client vers des confrères coachs, mentors ou autres professionnels plus expérimentés ou aux qualifications mieux adaptées.

5.2 L'état de santé des membres doit leur permettre d'exercer leurs activités d'accompagnant dans de bonnes conditions. À défaut, ou s'ils doutent de leur capacité à exercer en raison de problèmes de santé, ils doivent demander l'assistance de professionnels. Si nécessaire, l'accompagnant doit proposer au client de mettre fin à la relation de travail et lui proposer d'autres solutions.

### Supervision permanente

5.3 Afin de renforcer leur apprentissage et leur développement professionnel, les membres mènent une réflexion régulière sur leur pratique.

5.4 Les membres entretiennent une relation avec un superviseur qualifié ou un groupe de pairs, à une fréquence adaptée à leur pratique du coaching et conforme aux exigences de leur organisation professionnelle et à leur niveau d'accréditation.

5.5 Les membres veillent à ce qu'aucun autre type de relation avec leur superviseur ne risque d'interférer avec la qualité de la relation de supervision.

5.6 Les membres doivent discuter de tout problème éthique réel ou potentiel ainsi que de toute infraction à la présente charte avec leur superviseur ou groupe de pairs pour obtenir leur assistance et leurs conseils.

### Réflexion et développement professionnel continu

5.7 Les membres s'attachent à mener une réflexion régulière sur leur travail avec les clients, sur leur pratique du coaching et sur leur propre apprentissage et développement professionnel et personnel.

5.8 Les membres élargissent leurs compétences de coach en suivant des formations et/ou actions de développement professionnel continu (DPC) adaptées à leur situation.

5.9 Les membres évaluent systématiquement la qualité de leur pratique, par exemple au travers du feedback de leurs clients et d'autres interlocuteurs pertinents.