

Conditions générales de vente

1 – OBJET – DOMAINE D'APPLICATION

1.1 Les Conditions Générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre DEICTIS et le CLIENT, et de définir l'étendue des prestations proposées par DEICTIS.

1.2 Les Conditions Générales s'appliquent à toute prestation de toute nature, effectuée par DEICTIS dans les pays du monde entier. Elles prévalent sur toute autre condition d'achat, sauf dérogation expresse et formelle accordée par DEICTIS. Elles pourront être modifiées ou complétées si DEICTIS établit un ou plusieurs éléments contractuels qui, le cas échéant, tiendront lieu de conditions particulières.

1.3 Le fait pour une personne physique ou morale, de commander un service ou produit de DEICTIS emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

2 – PRIX ET CONTENU DE LA PRESTATION Tous les prix s'entendent toutes taxes comprises, hors frais et débours (TVA non applicable – article 293 B du CGI) et sauf pour les actions de formation professionnelle continue qui sont exonérées de TVA. • TVA = 20% • Les prix et les délais sont valables 15 jours après l'émission du contrat ou devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande. • La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé dans le devis. De façon corollaire, elle ne comprend pas ce qui n'est pas explicité dans ce même devis. • Toute prestation ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un devis complémentaire

3 – PAIEMENT • Paiement requis : selon échéances définies sur le devis. • Paiement par virement • Tout retard de paiement à compter du 31^{ème} jour de décalage selon échéance définie sur la facture donnera lieu à des pénalités de retard calculées suivant les règles légales en vigueur. Le taux des pénalités de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente,

majoré de 10 points (c.com Art L 441-6 al 3 modifié). À titre indicatif, le taux de référence de la BCE était de 3,12% au deuxième semestre 2021. • Pour les clients professionnels de DEICTIS, conformément aux articles L441-6 c.com et D. 441-5 c.com, tout retard de paiement entraîne de plein droit, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement en plus de l'application d'intérêts de retard de 10 fois le taux légal. Une clause pénale pour retard de paiement de 20% du solde restant dû sera réclamée en sus des indemnités et pénalités légales. POUR LES FORMATIONS/ANIMATION D'ATELIERS/ COACHING COLLECTIF/ SEMINAIRES S'ajoutent aux dispositions ci-dessus les dispositions suivantes : Le règlement est à la charge du stagiaire, de l'entreprise ou d'un organisme collecteur, selon la situation. La formation sera facturée au terme de la session et devra être réglée selon les conditions déterminées ci-dessus. En l'absence de prise en charge ou de refus de prise en charge du coût de la formation par un organisme collecteur, le stagiaire ou, selon le cas, le stagiaire ou l'entreprise, selon la situation, est de plein droit personnellement débiteur du coût de la formation. Pour les stages intra-entreprises, la présence des stagiaires, au-delà du nombre défini conjointement entre DEICTIS et le client, donnera lieu à une augmentation du prix de journée de 100 € HT par personne supplémentaire.

4– REMPLACEMENT/ANNULATION/REPORT DANS LE CAS D'UNE PRESTATION DE FORMATION/ANIMATION D'ATELIER

4.1 Tout stage commencé est dû en totalité, de même si le participant ne s'est pas présenté.

4.2 Toute annulation ou report d'inscription de la part du client doit être signalée et confirmée par écrit. Pour les stages intra-entreprises et pour les stages inter-entreprises, une annulation intervenant plus de 30 jours ouvrés avant le début de la prestation ne donne lieu à aucune facturation. Une annulation de la prestation de formation entre 30 et 15 jours ouvrés avant le début de la prestation donne lieu à une facturation égale à 60 % du montant total. Une

annulation intervenant moins de 15 jours ouvrés avant le démarrage de la prestation donne lieu à une facturation du montant intégral de la formation.

4.3 DEICTIS se réserve le droit de reporter ou d'annuler une formation, de modifier le lieu de son déroulement ou le choix des animateurs, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent. DEICTIS informe l'organisation signataire du contrat à minima 3 jours ouvrés avant le début de la formation. Ce délai est applicable sauf cas de force majeure justifiée. **DANS LE CAS D'UNE PRESTATION DE COACHING INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE** Toute séance non annulée au minimum dans un délai d'une semaine à l'avance sera facturée normalement. Le report d'une séance signalé plus d'une semaine avant la date initialement convenue n'engage pas de surcoût. Dans le cadre d'un coaching individuel, si le coaché arrive en retard, la séance se terminera à l'heure convenue initialement.

5 – RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT Si le client résilie un contrat de formation ou de coaching avant la fin du terme convenu dans la proposition commerciale, sachant que ces contrats sont à durée déterminée, il sera tenu de régler à DEICTIS le prix mentionné dans le contrat jusqu'à son terme, et ce à titre de dédommagement, sauf cas de force majeure. La résiliation met fin aux relations contractuelles entre DEICTIS et le client. Dans le cadre d'un coaching, DEICTIS en charge de l'accompagnement se réserve le droit d'interrompre le cycle de façon anticipée si nous sommes confrontés à une situation allant à l'encontre du code de déontologie figurant en Annexe. Dans tous les cas, le contrat demande un préavis de 15 jours, et la tenue d'une dernière séance de bilan, pour mettre fin au cycle.

6 – OBLIGATIONS DU CLIENT 6.1 DANS LE CADRE D'UN COACHING INDIVIDUEL

6.1.a Le Coaché s'engage à mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs fixés conjointement. Pour cela il s'efforcera de réaliser les actions qu'il aura planifiées et s'engage sur le respect de la méthodologie ainsi que sur le planning

proposé en concertation avec le coach. 6.1.b Le Coaché est responsable de son engagement personnel dans cette démarche de coaching et reste pleinement responsable des décisions prises et des actions réalisées. Le Coach ne saurait en être tenu responsable à sa place.

6.2 DANS LE CADRE DES FORMATIONS/ANIMATION

D'ATELIERS/COACHING COLLECTIF/SEMINAIRES

6.2.a Si la formation / l'animation d'atelier / le coaching collectif / le séminaire- est organisé(e) par l'employeur dans les locaux de l'entreprise, le salarié ou le stagiaire reste soumis au pouvoir de discipline de l'employeur. Si la formation l'animation d'atelier /le coaching collectif - est assuré(e) dans les locaux réservés par DEICTIS, le salarié doit en outre respecter le règlement intérieur de DEICTIS.

6.2.b Le stagiaire s'oblige à fréquenter avec assiduité et régularité le stage de formation / l'animation d'atelier / le coaching collectif/ le séminaire auquel il est inscrit. Il s'oblige à signer en début et fin de chaque journée la feuille de présence mise à sa disposition. Il est entendu que les absences non autorisées et non reconnues valables, tout comme le non-respect du contrat par le stagiaire / participant peuvent entraîner son renvoi du stage dans les conditions prévues par le règlement intérieur. En outre, le défaut ou le manque d'assiduité et de régularité – dans le cadre des formation - sera sanctionné par un refus de délivrance de l'attestation de stage. Tout retard du stagiaire pourra entraîner une non admission à la prestation.

7 – RESPONSABILITÉS Le Coaché est responsable de son engagement personnel dans cette démarche de coaching et reste pleinement responsable des décisions prises et des actions réalisées. En aucun cas la responsabilité du Coach (Fabrice Manier) ou celle de DEICTIS pourrait se voir engager suite à des décisions prises par le Coaché. Le Coach est soumis à une obligation de moyen. Il ne peut en aucun cas et sous aucun prétexte être tenu pour responsable de la non-atteinte des objectifs fixés à la personne coachée.

8 – COPYRIGHT ET MENTIONS COMMERCIALES DEICTIS Sauf mention contraire explicite de la société cliente, DEICTIS se réserve la possibilité d'inclure dans la réalisation une mention commerciale indiquant clairement sa contribution.

9 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DES SUPPORTS – MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES L'utilisation des documents remis lors des cours est soumise aux articles 40 et 41 de la loi du 11 mars 1957 : « Toute présentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayant cause est illicite ». L'article 41 de la même loi n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et « les analyses et courtes citations, sous réserve que soient indiqués clairement le nom de l'auteur et la source « Toute représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, ne respectant pas la législation en vigueur constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et 429 du code pénal ». Le Client reconnaît avoir pris connaissance des mises en garde effectuées par les représentants légaux de DEICTIS, concernant les lois du copyright et de la propriété intellectuelle, et les peines pouvant être encourues au titre de leur violation.

10 – DROIT DE PUBLICITÉ Sauf mention contraire explicite du client, notifiée par courrier avec accusé de réception, DEICTIS se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le client, ou la société clients comme référence dans le cadre de ses démarches de prospection commerciale, de communication externe et de publicité, ceci inclut mentionner son nom et son logo. Dans le cadre de coaching individuel, l'identité des personnes accompagnées ne sera en aucun cas rendue publique.

11 – CONFIDENTIALITÉ 11.1 DEICTIS et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, auxquels

les parties auraient pu avoir accès au cours de la prestation.

11.2 La précédente disposition ne fait pas obstacle à ce que DEICTIS puisse faire état de sa relation commerciale avec le client comme précisé à l'article 10 susvisé. Dans le cadre de coaching individuel, l'identité des personnes accompagnées ne sera en aucun cas rendue publique. Conformément au Code de déontologie, le Coach s'astreint au secret professionnel et à la confidentialité des échanges. C'est pourquoi toutes les informations échangées tant concernant la personne du Coaché, c'est-à-dire toute information qu'elle soit à titre personnelle ou professionnelle restera confidentielle.

12 - DÉONTOLOGIE DANS LE CADRE DES COACHINGS Le Coach se doit de respecter un code de déontologie. La Charte de déontologie respectée est celle de l'EMCC France : <https://www.emccfrance.org/wp-content/uploads/Global-Code-of-Ethics-FR-v3-1.pdf>

13 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ Le Client s'engage expressément à assurer lui-même l'ensemble des formalités obligatoires à accomplir auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et/ou en accord avec la RGPD (Réglementation Générale de Protection des Données). Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (art.34), le Client dispose d'un droit permanent d'accès, de modification, de rectification et de suppression relatif aux informations le concernant. Le Client s'engage à demander à chaque collaborateur ou partenaire dont il détient les coordonnées à lui demander expressément et par écrit l'autorisation de conserver ces dernières dans un délai maximum de 36 mois à réception. En cas de non-réponse, le Client s'engage à les détruire au bout de 36 mois selon la réglementation en vigueur. En cas de refus à es détruire de manière définitive et sans copie(s) immédiatement, DEICTIS ne pourra être tenue responsable en cas de manquement aux règles de la RGPD et de la CNIL. **CONCERNANT LES PARTICULIERS/INDIVIDUS** Si les données

recueillies par DEICTIS font l'objet d'un traitement, ces données personnelles ne sont pas conservées au-delà d'un an. Les informations ne sont transmises qu'aux seules personnes en charge du traitement de la présente autorisation. Chacun dispose d'un droit d'accès aux données le concernant, d'un droit de rectification, d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de ses données. Si le client estime que ses droits ne sont pas respectés, il est possible d'adresser une réclamation auprès de la CNIL, en ligne sur www.cnil.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 07. 14 – FORCE MAJEURE DEICTIS n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution de l'une de ses obligations si celle-ci résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de la jurisprudence des tribunaux français. Aucun retard ne pourra être considéré comme la responsabilité de DEICTIS en cas d'évènements majeurs comme une pandémie ou une obligation par arrêté ou décret d'arrêt des activités partiel, total, local, régional ou national.

15 – ACCEPTATION DES CGV La participation à un stage de formation/à un atelier et l'engagement dans un coaching individuel ou collectif / d'un séminaire implique l'acceptation totale des conditions générales de vente par l'entreprise, et le respect par le(s) stagiaire/le(s) coaché(s) de notre règlement intérieur (disponible sur simple demande).

16 – DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE JURIDICTION Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. En cas de litige et à défaut d'accord amiable, la seule juridiction reconnue et acceptée par les parties est le Tribunal de Commerce de Tarascon (13)

Signature du Client ou de la Société Cliente

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 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, inéquitables 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.