

---

## Accréditation européenne individuelle v2

### EIA v2 – Guide du candidat

Candidats sans certification EQA

(ou candidats possédant une certification EQA inférieure au niveau d'EIA auquel ils postulent)

Les informations contenues dans le présent document sont strictement confidentielles.  
Elles sont la propriété de l'EMCC et toute reproduction, diffusion ou exploitation sans accord express de l'EMCC est interdite. Tous droits réservés

## Introduction

Cher collègue,

Avant tout, nous vous remercions de vous engager à appliquer les standards de qualité de l'EMCC en matière de mentorat et de coaching.

L'objet de ce guide est de vous aider à suivre le processus de candidature à l'accréditation individuelle européenne (EIA) si vous êtes dans l'un des cas suivants :

1) vous **ne possédez pas** de certification justifiant d'avoir suivi un programme de formation accrédité par un *European Quality Award* (EQA) (Praticien junior, Praticien, Praticien senior, Master)

ou

2) vous possédez une certification EQA inférieure au niveau pour lequel vous postulez.

Nous espérons que les informations contenues dans ce guide vous aideront à compléter facilement et rapidement votre dossier de candidature.

Si vous désirez faire part de suggestions et/ou d'observations sur ce guide, n'hésitez pas à contacter le manager des accréditations de l'EMCC ou celui de votre pays (voir liste en page 6).

Pour le Conseil exécutif de l'EMCC,

Gilles Gambade

Vice-président Standards

## Sommaire

		CHAPITRE	PAGE
1	Généralités		4
2	Le processus EIA		5
3	Critères d'évaluation EIA		10
4	Élaboration du dossier de candidature		11
	4.1 Informations personnelles		11
	4.2 Pratique professionnelle		11
	4.3 Développement professionnel		12
	4.4 Justification des compétences		13
	4.5 Déclaration du candidat		16
5	Entretien		16
6	Traitement et résultats possibles		17
7	Frais de dossier et durée de l'accréditation		17
8	Liste de contrôle		18
Annexes :			
1.	Politique de diversité EMCC		19
2.	Code de Déontologie EMCC		20
3.	Conseils pour compléter le cahier d'apprentissage		26
4.	Référentiel de compétences EMCC		32

## 1. Généralités

### Qu'est-ce que le Conseil européen du mentorat et du coaching (European Mentoring and Coaching Council - EMCC) ?

L'EMCC a pour vocation de promouvoir la définition et l'application de bonnes pratiques de mentorat et de coaching en Europe. Notre conseil européen est composé de représentants des antennes EMCC de chaque pays, ainsi que de membres directs dont le pays ne dispose pas encore d'antenne EMCC locale. L'EMCC rassemble une vaste palette d'acteurs de nos professions : mentors et coachs individuels, organisations de mentorat/coaching, formateurs, commanditaires de missions de mentorat/coaching, associations de mentors/coachs ou encore membres de grandes organisations/entreprises, et tous partagent l'ambition de l'EMCC pour la promotion des bonnes pratiques de mentorat/coaching.

Dans la droite ligne de notre volonté de renforcement et de promotion la qualité des pratiques de mentorat/coaching, nous proposons un processus d'accréditation individuelle (EIA) fondé sur le *Référentiel de compétences EMCC*. Ce processus a été élaboré après études et consultations de nos membres et, au-delà, de l'ensemble de la communauté du coaching.

### Qu'est-ce que l'accréditation européenne individuelle (EIA) ?

L'EIA est un agrément à l'échelon européen, qui atteste qu'une personne exerçant la profession de mentor/coach possède le niveau de compétences requis et les capacités nécessaires pour les mettre en œuvre efficacement dans sa pratique. Cet agrément est valable pour une durée de 5 ans, puis est soumis à un processus spécifique de renouvellement.

L'EIA repose sur des standards de qualité très exigeants et cette accréditation des mentors/coachs est largement reconnue sur le marché. Elle renforce la qualité et le professionnalisme du mentorat/coaching en :

- appliquant des critères d'évaluation fondés sur des standards exigeants ;
- mesurant les aptitudes en regard de notre référentiel de compétences basé sur des faits ;
- appliquant un processus d'évaluation fiable et rigoureux ;
- exigeant des candidats une approche professionnelle et réfléchie ;
- veillant à l'engagement constant pour le développement continu.

### Qui est concerné ?

L'EIA s'applique à toute personne impliquée dans le mentorat/coaching, qu'il s'agisse d'une activité professionnelle principale ou secondaire. Chaque personne peut postuler pour l'un des niveaux d'exercice, depuis Fondation à Master. L'avantage du processus d'accréditation de l'EMCC est que la personne peut adhérer et être accrédité rapidement, en fonction de sa propre expérience de mentor/coach. Au fur et à mesure de leur développement professionnel, les mentors/coachs peuvent ensuite obtenir une accréditation d'un niveau plus élevé, reflétant ainsi leur progression et leur expérience.

### Les avantages de l'EIA

Le fait d'être titulaire d'une EIA atteste que le mentor/coach est un professionnel qui maîtrise des compétences et un savoir-faire correspondant à des standards exigeants et rigoureux. Elle permet ainsi :

- aux clients/commanditaires de services de mentorat/coaching d'avoir l'assurance de la compétence et des capacités du professionnel ;
- d'accroître la crédibilité et l'envergure professionnelle des mentors/coachs ;
- d'attester que le mentor/coach veille à son développement professionnel continu et à l'amélioration constante de sa pratique ;
- de renforcer la crédibilité et les standards de notre profession ;
- au-delà d'une simple qualification, de reconnaître que le titulaire d'une EIA est en mesure de mettre en œuvre les bonnes pratiques de mentorat/coaching ;
- de fournir un cadre de référence pour le développement personnel.

Obtenir une accréditation EIA exige une forte implication des candidats. C'est une démarche professionnelle exigeante et significative mais, selon les candidats, le processus de candidature et d'obtention de l'accréditation en lui-même favorise l'affirmation de soi et le développement professionnel.

## Coût

Les pays ayant signé un accord de licence avec l'EMCC peuvent appliquer leur propre politique tarifaire. Pour tous les autres pays, la politique tarifaire est définie par l'EMCC. Les informations sur le coût de l'accréditation peuvent être obtenues auprès des managers des accréditations.

## Terminologie

L'extrait suivant du Code d'éthique de l'EMCC explicite la terminologie utilisée dans ce guide :

Le terme « mentorat/coaching » désigne toute forme d'activité de mentorat ou coaching individuel se déroulant sur le lieu de travail ou non. L'EMCC a conscience qu'il existe de nombreuses formes de mentorat/coaching...

Le terme « client » désigne toute personne utilisant les services d'un mentor/coach ... Selon les circonstances, le mentor/coach peut avoir deux « clients » : la personne mentorée/coachée et l'organisation ayant commandité le mentorat/coaching ... Nous utilisons le terme « commanditaire » pour désigner ce dernier client.

Les termes « supervision » et « superviseur » désignent le processus selon lequel le mentor/coach est suivi et guidé/conseillé. Bien que le terme soit identique, ce processus est souvent très différent de ce qui se produit dans d'autres professions, telles que la psychothérapie et le conseil.

## Par quoi commencer ?

Avant de compléter votre dossier de candidature, nous vous recommandons fortement de lire le présent guide, qui contient toutes les informations qui vous seront nécessaires.

Pour toute demande d'information complémentaire, vous pouvez contacter le référent information France :

[FR.Accreditation.CatherineMarissiaux@emccouncil.org](mailto:FR.Accreditation.CatherineMarissiaux@emccouncil.org)

Les organisations nationales d'Allemagne, de Belgique, de France, du Luxembourg, des Pays-Bas, du Royaume-Uni et de Suisse ont signé un accord de licence avec l'EMCC, le processus EIA est donc piloté à l'échelon du pays. Ce guide peut ainsi avoir été traduit dans différentes langues en fonction des souhaits de chaque pays membre de l'EMCC. Le manager des accréditations vous donnera les informations utiles.

Si vous résidez dans un pays francophone, en Allemagne, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni ou en Suisse, merci de transmettre votre dossier de candidature au manager des accréditations local :

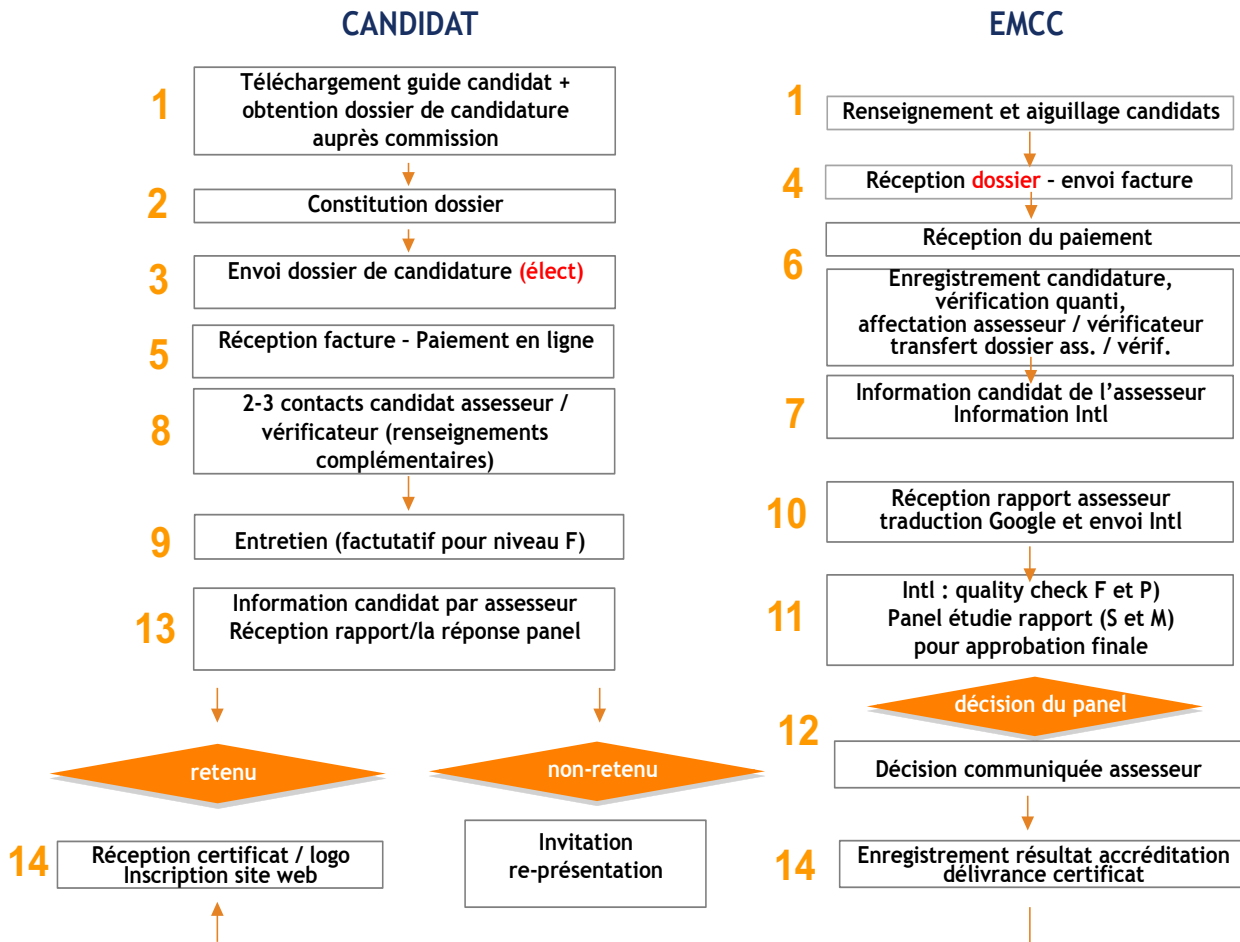
## **Résidents en France :**

**Merci d'adresser votre dossier complet sous format numérique uniquement, à l'adresse suivante :**

[accreditation.referent@emccfrance.org](mailto:accreditation.referent@emccfrance.org)

## 2. Le processus EIA

Le schéma ci-dessous décrit le processus de candidature et en détaille chaque étape (voir notes explicatives en page suivante). Vous pouvez le suivre à votre rythme, en fonction de vos autres engagements professionnels. Nous indiquerons les échéances à respecter au cours de l'année, lorsque nous recevrons les premiers dossiers présentés pour l'évaluation, vous pourrez ainsi organiser votre travail. Une fois que les candidatures entament la phase d'évaluation, il faut compter environ trois mois avant de connaître la décision finale. Selon les circonstances, les candidats passeront entre 50 à 150 heures pour élaborer leur dossier, selon le niveau d'Accréditation qu'ils visent.



### Notes explicatives – Processus EIA

1. Un accusé de réception du dossier et du montant des droits sera envoyé au candidat, après :
  - vérification que le dossier est bien complet ;
  - demande éventuelle de fourniture des informations manquantes ;
  - obtention des coordonnées de l'assesseur et de l'évaluateur.
2. L'appréciation est effectuée par l'assesseur qui vérifie que les critères définis sont remplis et que les justifications de compétences correspondantes sont fournies. Sauf pour le niveau Fondation, un entretien est obligatoire pour tous les candidats sans certification EQA (de niveau égal ou inférieur). Des informations/justifications complémentaires peuvent aussi être demandées.
3. L'évaluateur vérifie la qualité de l'appréciation.
4. Le panel EIA assure la cohérence entre appréciations et évaluations. Il se réunit tous les quatre mois. Dans certains cas, il pourra vous être demandé de fournir des renseignements complémentaires à l'appui de votre candidature.
5. Vous recevrez un rapport écrit d'examen de votre candidature.
6. Si votre candidature ne répond pas à la majorité des critères, elle sera rejetée et vous devrez élaborer ultérieurement un nouveau dossier de candidature.
7. Si vous ne répondez pas à l'intégralité des critères, mais que plus de 50 % d'entre eux sont remplis, vous pourrez être invité à faire une nouvelle présentation de votre candidature, en réglant des droits supplémentaires.
8. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez faire appel de la décision.
9. Si votre dossier est accepté, vous recevrez un certificat d'accréditation européenne individuelle de l'EMCC, correspondant au niveau obtenu.

### Appréciation EMCC

Chaque assesseur EMCC est un mentor/coach qualifié, formé au processus d'accréditation EIA, expérimenté à la fois dans la pratique du mentorat/coaching et de l'appréciation. Ils connaissent parfaitement les critères de l'EIA, et notamment le *Référentiel de compétences EMCC* (Annexe 4). Ils sont obligatoirement titulaires d'une EIA d'un niveau égal ou supérieur à celui qu'ils examinent.

Afin de garantir l'intégrité et la fiabilité de l'EIA, et de protéger à la fois ses membres et les clients, l'EMCC effectue des contrôles aléatoires pour valider les informations reçues ; nous pourrions ainsi éventuellement vous contacter pour vous demander les coordonnées des personnes citées dans votre dossier.

### Confidentialité

Nous sommes conscients que, dans votre dossier de candidature EIA, vous pouvez être amené à nous transmettre des informations confidentielles. Nous garantissons que votre dossier et les informations qu'il contient resteront strictement confidentiels et ne seront consultés que par les personnes impliquées dans le processus EIA. Nous vous garantissons également que vos informations ne seront en aucun cas communiquées à d'autres personnes, ni utilisées à des fins commerciales au bénéfice de tiers. Toutes les personnes impliquées dans notre processus s'engagent à respecter ces dispositions et signent un accord de confidentialité.

### Appels / réclamations

Si vous souhaitez faire appel d'une décision ou présenter une réclamation, il convient d'appliquer notre procédure d'appel/réclamations, qui pourra vous être fournie par le manager des accréditations (EMCC ou local, voir page 6).

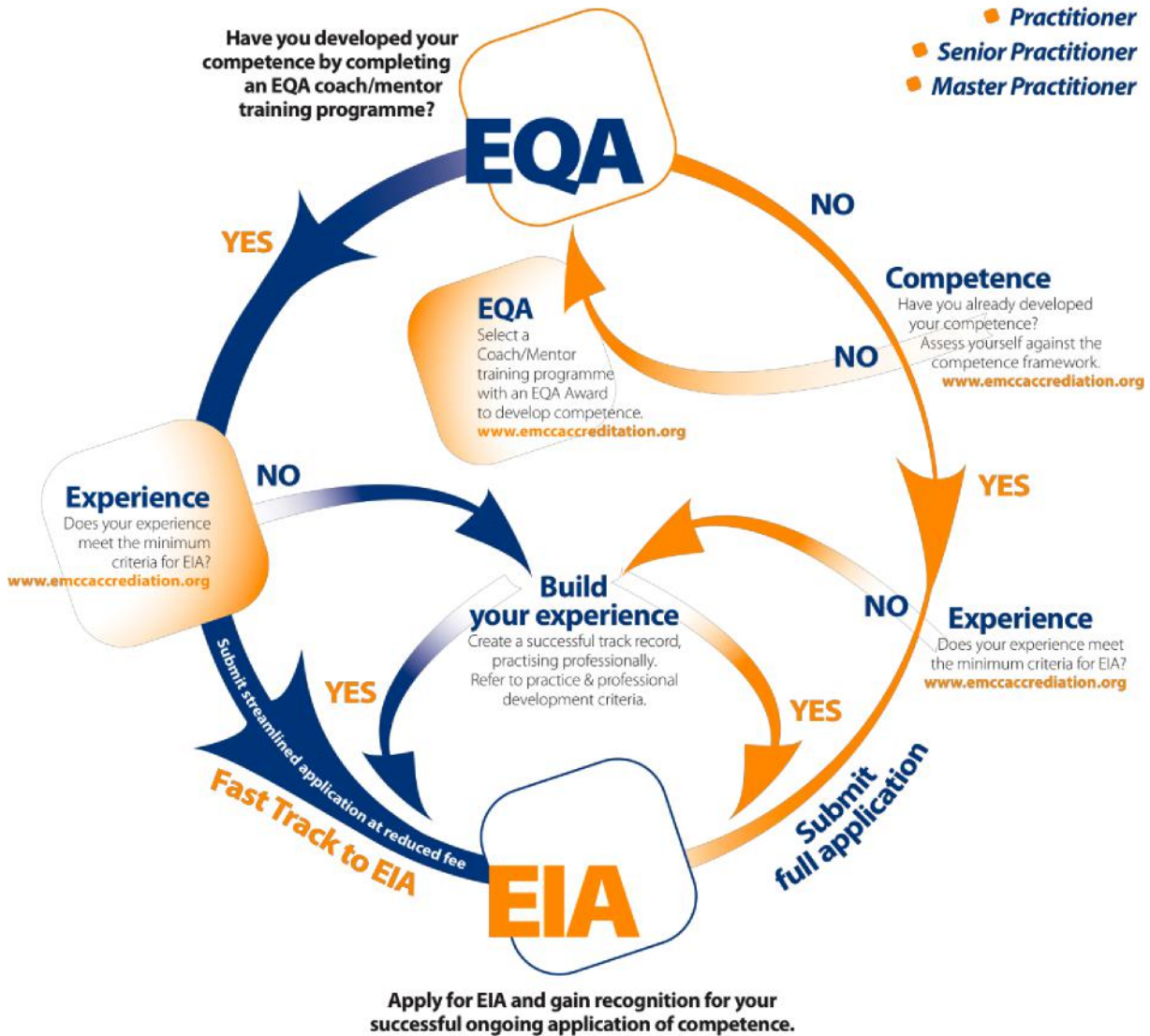


Le schéma ci-dessous met en évidence la relation entre la certification European Quality Award des programmes de formation par l'EMCC (les « prestataires EQA ») et le processus EIA.

## The Coach/Mentor Accreditation Guide

Recognition for successful ongoing application of competence

- **Foundation**
- **Practitioner**
- **Senior Practitioner**
- **Master Practitioner**



### 3. Critères d'évaluation EIA

Le tableau ci-après résume les critères d'évaluation de chaque niveau d'accréditation. Le chapitre suivant revient en détail sur ces critères et sur la façon de justifier les compétences correspondantes. L'assesseur appréciera également les justifications du respect du Code d'éthique et de la politique de diversité de l'EMCC, ainsi que l'engagement de développement professionnel continu.

## Les critères quantitatifs de l'accréditation

EXPERIENCE	Minimum requis par niveau			
	Praticien Fondation	Praticien	Praticien Senior	Praticien Master
Années d'expérience	1 an	3 ans	5 ans	7 ans
Nombre d'heures (en individuel et en globalité)	50 heures	100 heures	250 heures	500 heures
Nombre de clients (global)	5 clients	10 clients	20 clients	40 clients
DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL				
	<b>Praticien Fondation</b>	<b>Praticien</b>	<b>Praticien senior</b>	<b>Praticien Master</b>
Feedbacks clients (sur l'année précédent la candidature)	5 feedbacks (mail ou courrier entête)	5 feedbacks (mail ou courrier entête)	5 feedbacks (mail ou courrier entête)	5 feedbacks (mail ou courrier entête)
Développement professionnel continu (sur l'année précédent la candidature)	16 heures par an	16 heures par an	32 heures par an	48 heures par an
	<i>Attester d'une démarche effective et continue de développement professionnel via formations, séminaires, lectures, participation à des conférences, colloques ...</i>			
Supervision (sur l'année précédent la candidature)	1 heure / 20 heures de pratique	1 heure / 20 heures de pratique	1 heure / 35 heures de pratique (min trimestriel)	1 heure / 35 heures de pratique (min trimestriel)
	<i>Par supervision nous entendons une supervision professionnelle par un ou des superviseurs qualifiés (autre qu'intervention entre pairs ou via école de coaching) susceptibles d'être contactés rapidement en cas de difficulté (supervision collective = nombre d'heures / nombre de participants)</i>			
Reflexion sur la pratique	5 études de cas dans les 12 derniers mois Ou démonstration de la maîtrise des 8 compétences (au niveau candidaté) au travers de cas partiels Ou approche mixte			
Contribution à la profession	Membre d'une association professionnelle			Membre d'une association professionnelle et contribution à la profession

## 4. Élaboration du dossier de candidature

Vous devez élaborer votre dossier en respectant les instructions et fournir tous les documents demandés, et ce afin d'assurer la cohérence du processus d'évaluation. Si votre dossier est incomplet ou ne respecte pas le format requis, il ne pourra pas être examiné.

Merci de vérifier que vous avez mentionné le niveau d'accréditation auquel vous postulez sur la page de garde. Pour vous aider à sélectionner le niveau adapté à votre situation, utilisez les critères d'évaluation (chapitre 3) et le *Référentiel de compétences EMCC* afin de vous autoévaluer. **N'étant pas** titulaire d'une certification EQA (ou si vous postulez pour un niveau supérieur à la certification EQA obtenue), il vous appartient de fournir des éléments d'information justifiant clairement du respect des critères d'évaluation définis.

Veillez en outre à inclure un sommaire détaillé des différentes rubriques et annexes de votre dossier, toutes les pages devant être numérotées.

### Demande de conseil personnalisé

Vous pouvez, si vous le souhaitez, bénéficier de l'assistance personnalisée d'un conseiller en fonction de vos besoins spécifiques, par exemple pour déterminer à quel niveau postuler, obtenir un feedback général, faire relire votre projet de dossier, vérifier les types de justifications fournies, etc. Les candidats vous ayant précédé et ayant demandé ce conseil ont estimé qu'il leur avait été très utile pour élaborer un dossier clair et précis.

Si vous envisagez de demander ce type de conseil/assistance, ou si vous souhaitez en savoir davantage, n'hésitez pas à contacter le responsable des accréditations (EMCC ou local, voir page 5) qui pourra vous procurer la liste des assesseurs EIA de l'EMCC, auprès de qui vous pourrez négocier un contrat d'assistance et les honoraires correspondants.

*Nota : en aucun cas l'EMCC n'intervient dans la relation contractuelle entre vous et votre conseiller*

*Si vous faites appel à un assesseur EIA en tant que conseiller, celui-ci ne participera pas au processus d'évaluation de votre dossier.*

## 4.1 Informations personnelles

### Appartenance à d'autres organisations

Par exemple : International Coaching Federation (ICF), Association for Coaching (AC) et autres organisations professionnelles de coaching.

### Principaux domaines de mentorat/coaching

Par exemple : changements dans la vie personnelle, orientation professionnelle, fusions et acquisitions, gestion d'équipe, etc.

### Profil de vos clients habituels

Afin d'aider l'assesseur à appréhender le type de personnes, de fonctions et de secteurs avec lesquels vous travaillez, expliquez qui sont vos clients habituels. Par exemple : directeurs, responsables de magasin, secteur public, santé, associations de bénévoles, organisations communautaires, etc.

### Déclaration de motivation

Cette rubrique nous aide à mieux vous connaître et à comprendre votre perception et votre approche du mentorat/coaching. C'est l'introduction de votre dossier, elle permet de vous présenter et d'exposer votre vision du mentorat/coaching. Votre déclaration de motivation doit permettre de répondre aux questions suivantes (en 300 à 500 mots maximum) :

- Pourquoi êtes-vous devenu mentor/coach ?
- Quelle est votre vision du mentorat/coaching, votre philosophie ?
- Quels principes théoriques sous-tendent votre pratique/modèle ? Vous pouvez décrire votre propre modèle/celui que vous suivez)

- Comment votre pratique a-t-elle évolué et s'est-elle développée ?
- Comment comprenez-vous le Code d'éthique et la politique de diversité de l'EMCC ? (voir annexes)

### Curriculum Vitae

Merci de joindre la version la plus récente de votre CV.

## 4.2 Pratique

### Étendue de l'expérience

Les éléments indiqués doivent attester que vous pratiquez le mentorat/coaching individuel depuis au minimum la durée requise pour le niveau auquel vous postulez. Des notes d'honoraires, contrats de coaching, feedback/références client sont des justificatifs recevables, sous réserve qu'ils établissent clairement que vous êtes le mentor/coach et que la date du coaching y figure.

### Heures de contact client et nombre de clients

Vous devez justifier au minimum du nombre d'heures requis pour le niveau auquel vous postulez, en complétant le tableau correspondant du dossier. Il doit faire apparaître les dates du mentorat/coaching, les initiales du client, le type ou le nom de l'organisation, la fonction du client, les heures passées en mentorat/coaching et les domaines abordés. Merci de suivre les recommandations suivantes pour renseigner cette rubrique :

- Si vous avez travaillé plusieurs heures avec un client, vous devez les regrouper sur une ligne en indiquant les dates de début et de fin dans la colonne « De – À » plutôt que d'indiquer séparément chaque session.
- Classez par client, puis par date.
- Le client peut être identifié par son nom, ses initiales ou par un code client
- Le nombre d'heures requises doit correspondre à une activité de mentorat/coaching individuel plutôt qu'à du temps de facilitation/formation, ou de sessions de jeu de rôle mentor/coach au cours de stages de formation (les sessions individuelles à la suite d'un stage de formation sont admissibles, en revanche le travail de supervision mentor/coach ne l'est pas).
- Vous pouvez mentionner d'autres activités de mentorat/coaching auxquelles vous participez, en plus de vos heures propres (mentorat/coaching de groupe, mentorat/coaching dans le cadre d'un stage de formation par exemple) ; dans ce cas, indiquez-les séparément de vos heures de contact client.
- Précisez le nombre total de clients et le nombre total d'heures.

Merci de bien utiliser le modèle de tableau figurant au dossier de candidature.

### Feedback client

Vous devez fournir au moins cinq exemples de feedback client obtenus au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature.

Ces exemples peuvent être constitués de courriers sur papier à en-tête du client ou de courriels envoyés depuis son adresse électronique. Ils doivent couvrir les quatre aspects suivants :

- Durée/ dates du mentorat/coaching
- Initiales, fonction/titre du client (et éventuellement du commanditaire)
- Bénéfices spécifiques pour le client
- Feedback sur l'efficacité de votre savoir-faire de mentor/coach.

Le feedback doit provenir de la personne que vous avez mentorée/coachée plutôt que (le cas échéant) du commanditaire ou du responsable hiérarchique. Cependant, vous pouvez ajouter des témoignages d'autres interlocuteurs (tels que les responsables hiérarchiques ou RH du client). Bien que facultatifs, ces témoignages peuvent venir à l'appui de votre candidature et étayer votre présentation du feedback client.

### Éthique et diversité

Il ne vous est pas demandé de fournir une déclaration spécifique sur l'éthique et la diversité. Néanmoins, vous devez vous conformer à ces principes dans votre pratique et cela doit se refléter dans votre dossier. Ces aspects seront évalués par l'assesseur lors de l'examen du dossier et d'un entretien.

## 4.3 Développement professionnel

### Développement professionnel continu – Nombre d’heures

Pour les 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature, vous devez justifier au minimum du nombre d’heures de développement professionnel continu (CPD) requises pour le niveau auquel vous postulez, en utilisant le modèle de tableau figurant au dossier.

Vous pouvez y inclure des méthodes d’apprentissage telles que la participation à des conférences, séminaires, ateliers, lectures et présentations. Joignez si nécessaire des justificatifs, par exemple des attestations de présence, et indiquez le nombre total d’heures au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature.

### Supervision mentor/coach – Nombre d’heures

Pour les 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature, vous devez justifier au minimum du nombre d’heures de supervision mentor/coach requises pour le niveau auquel vous postulez, en utilisant le modèle de tableau figurant au dossier. Indiquez le nombre total d’heures au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature.

### Cahier d’apprentissage – apprentissages et pratiques découlant de la réflexion sur le travail accompli

Pour les 12 derniers mois précédant la date de votre dossier de candidature, vous devez justifier d’au moins cinq exemples de réflexion/apprentissage, de préférence en utilisant le modèle de tableau figurant au dossier. Toutefois, vous pouvez y substituer totalement ou partiellement des documents que vous avez rédigés sur votre propre processus de réflexion, s’ils couvrent les mêmes aspects.

Ce « cahier d’apprentissage » (ou carnet de réflexions) doit mettre en évidence la façon dont vous analysez votre propre travail auprès de vos clients : quels sont les principaux problèmes rencontrés ; comment les avez-vous analysés, quels enseignements en avez-vous tirés et comment cela se traduit-il dans votre pratique ? Cette rubrique permet également de mettre en évidence votre réflexion et vos apprentissages des activités de supervision, du CPD (Développement Professionnel Continu) et des feedbacks clients.

Cette partie doit être rédigée à la première personne et décrire pas à pas les comportements précis que vous avez adoptés, la réflexion que vous avez menée à ce propos et les conséquences de celle-ci.

Les éléments suivants ne sont PAS recevables :

- Description générale et en termes vagues de la façon dont vous avez mis en œuvre vos apprentissages
- Description de la façon dont vous envisagez à l’avenir cette mise en œuvre.

Vous devez clairement mettre en perspective chaque réflexion/apprentissage avec la compétence développée, en utilisant le *Référentiel de compétences EMCC*. Si vous avez des doutes sur la manière de justifier vos compétences, vous pouvez utiliser les indicateurs de capacité (IC), mais ce n’est pas obligatoire. Votre compétence N’EST PAS directement évaluée ici, l’assesseur recherche la preuve d’une réflexion balayant tout un champ de compétences. Vos réponses renforceront en outre votre propre compréhension du référentiel.

### Contribution au développement de la profession (candidats Master seulement)

Un niveau Master répond aux critères les plus élevés de formation et d’expérience, de formation continue et de pratique professionnelle. Il se distingue notamment des autres coachs par sa contribution au développement de la profession de mentor/coach. Cette contribution est essentiellement qualitative et se caractérise par sa permanence, sa structuration et/ou sa régularité. Par conséquent, nous attendons ici des justifications d’activités régulières menées au cours des cinq dernières années et qui participent à la promotion et au développement de la profession.

L’évaluation se fonde sur les critères suivants :

- Qualité : une contribution significative au niveau Master
- Orientation développement et/ou innovation
- Permanence, durée ou structuration, de préférence régulière (2 ou 3 ans sur 5 ans) et un nombre d’heures minimum
- Variété : contributions d’au moins deux types/domaines différents (hormis si une contribution dans un seul domaine est déterminante)

- Réflexion/vision sur la contribution : En quoi estimez-vous que les contributions innovantes sont importantes pour la profession au niveau Master ? Quelle est la nature de cette contribution ? Quelle est l'influence de cette contribution sur votre propre développement en tant que coach ?

Vous devez décrire les actions spécifiques que vous avez menées ou que vous conduisez actuellement, et expliciter en quoi celles-ci contribuent ou ont contribué au développement du mentorat/coaching. Merci de rédiger à la première personne en décrivant les activités en question, telles que :

- Activités menées au nom de l'EMCC ou d'autres organisations de mentor/coach membres
- Contribution active à des travaux de groupe (animation d'ateliers, démonstrations ou pilotage du groupe, pas une simple participation)
- Activités de recherche
- Conférences, articles, publications
- Promotion de la profession (mais ceci doit être nettement distingué d'activités marketing à visées purement commerciales).

Le nombre d'activités différentes est moins significatif que le degré de la contribution. Par exemple, si vous êtes membre d'un comité de l'EMCC et que votre action personnelle dans ce seul cadre contribue fortement au développement du mentorat/coaching, il s'agit d'une contribution recevable. Merci de joindre toute autre information utile en annexe à votre dossier et de renvoyer à ces documents.

#### 4.4 Justification des compétences

Étant donné que vous n'êtes pas titulaire d'une certification d'un centre de formation EQA agréé OU que vous postulez pour une accréditation d'un niveau supérieur à celui de votre certification EQA actuelle, **vous devez compléter le formulaire EIA v2 pour les candidats sans certification EQA**. Dans le chapitre 4.4 de ce dossier de candidature, vous avez la possibilité de justifier vos compétences (et éventuellement d'expliquer la différence entre votre niveau de qualification EQA et le niveau d'accréditation EIA sollicité).

Vous devez présenter des exemples justifiant de vos compétences pour le niveau que vous sollicitez, en vous fondant sur le *Référentiel de compétences EMCC* (Annexe 4). **Ces exemples doivent être présentés sous la forme d'étude(s) de cas ou en complétant les huit catégories du référentiel de compétences EMCC dans le dossier de candidature, ou en combinant ces deux possibilités.** Il n'est pas obligatoire d'utiliser les indicateurs de capacité, mais ceux-ci peuvent vous servir de guide.

##### Consignes pour les études de cas

**Nous vous conseillons fortement de présenter une ou des étude(s) de cas** portant sur un (ou des) client(s) avec lequel vous avez travaillé afin de placer vos exemples dans un contexte précis. (Il peut s'agir d'un travail important avec un client ou de plusieurs travaux de moindre envergure.) L'assesseur sera ainsi en mesure de se faire une idée précise du déroulement de vos séances de mentorat/coaching et de la manière dont vous mettez en pratique vos connaissances.

Les études de cas ne sont pas évaluées sur leur longueur mais sur leur contenu : elles doivent fournir des éléments suffisants sur vos compétences et leur mise en œuvre. La forme est moins importante que le fond. Le principal est de mettre en évidence vos compétences (vous pouvez également indiquer les IC correspondants) dans les différentes catégories en indiquant de manière détaillée :

- vos connaissances
- de quelle manière vous les avez appliquées dans votre pratique du mentorat/coaching.

L'exemple ci-dessous peut vous aider à structurer votre étude de cas, en indiquant bien la catégorie de compétences et l'IC *appliqué* et en mettant l'accent sur le processus de réflexion et les *connaissances* utilisées.

<p>Jon avait manifesté son intérêt pour une mission en détachement. Il n'était cependant pas sûr de lui. Le coaching nous a aidé à comprendre que son incertitude n'était pas due au fait qu'il n'en avait pas envie, mais plutôt que cela le faisait sortir de sa zone de confort.</p> <p>Je lui ai fait part de mon avis, en lui disant que j'avais l'impression qu'il était enlisé dans une routine, mais qu'elle ne semblait pas lui plaire.</p> <p>Un feedback direct, puissant et difficile (je jugeais qu'il était en mesure d'y faire face et qu'il le trouverait utile). En matière de feedback, le plus délicat est de trouver le juste milieu.</p> <p>Il a acquiescé. Je l'ai invité à me présenter les possibilités qui s'offraient à lui. Elles étaient au nombre de deux : partir en détachement ou ne pas partir. Il n'avait pas la force de partir, cette possibilité a donc été exclue. J'aurais pu le défier, mon opinion étant que le détachement était ce qu'il y avait de mieux pour prendre confiance en lui et s'ouvrir des portes.</p>	<p>Permettre prises de conscience et apprentissage ; IC : 59</p>
<p>J'ai dû décider quelle voie suivre, quelle possibilité poursuivre. Je pensais (et je continue de penser) que le fait de quitter son entreprise lui aurait certainement été très bénéfique, mais je pensais également qu'il n'y était pas prêt. Je devais travailler sur sa motivation pour franchir une étape moins importante, et c'est ce que j'ai fait.</p>	<p>Résultat et orientation vers l'action, IC : 24, 63, 64</p>

Vos études de cas doivent être présentées en annexe. Référenciez-les de manière claire dans la rubrique 4 du dossier de candidature (voir le point « Référencer vos exemples » ci-dessous).

### Consignes pour l'utilisation du *Référentiel de compétences EMCC*

Lorsque certaines compétences ne sont pas pleinement justifiées dans votre/vos étude(s) de cas, assurez-vous de bien fournir les exemples correspondants dans la rubrique 4 du dossier de candidature.

Vous devez justifier des 8 catégories de compétences décrites dans le *Référentiel de compétences EMCC* (annexe 4). Chaque compétence s'articule en différents indicateurs de capacité (IC) pour chaque niveau (pour la plupart des compétences). Ces IC sont le fruit de recherches originales, leur finalité est de donner des indications sur ce que renferme chaque compétence et de faciliter la procédure d'évaluation. Les candidats et les assesseurs peuvent s'en servir comme guide, mais ils ne sont en aucun cas obligatoires.

Vous devez fournir des éléments de justification pour chaque catégorie du référentiel de compétences, à la fois sur votre connaissance de la catégorie de compétence concernée et sur la manière dont vous l'appliquez dans votre activité de coach/mentor. Vous pouvez indiquer les sources d'où vous tirez vos connaissances (formations, livres, etc.), mais nous attendons avant tout un **résumé démontrant votre compréhension/connaissance** de cette catégorie de compétences pour le niveau auquel vous postulez. Vous devez également présenter des **exemples caractéristiques** indiquant de quelle manière vous les mettez en pratique. Ils doivent permettre à l'assesseur de comprendre précisément comment vous travaillez avec vos clients.

Les deux exemples ci-dessous montrent une bonne et une mauvaise manière de présenter vos exemples.

#### Bon exemple

L'exemple ci-dessous constitue un bon résumé de la compréhension qu'a le candidat de la catégorie « Construction de la relation d'accompagnement » pour le niveau Praticien. C'est présente une situation concrète dans laquelle cette compréhension a été mise en pratique.

### Construction de la relation d'accompagnement

Rassemble des informations sur l'efficacité de ses pratiques et contribue à établir une culture d'évaluation des résultats.

Au niveau psychologique, nous sommes généralement plus à l'aise avec des personnes qui nous ressemblent ou qui ont quelques points communs avec nous. Le fait de se trouver avec des personnes qui réagissent comme nous nous y attendons et que nous comprenons (par ex. semblable à notre propre manière de réagir et communiquer) rend nos relations plus efficaces en termes de communication et de compréhension.

La PNL a grandement contribué à ma compréhension du style et du langage, que ce soit grâce aux principes de base tels que le miroir, la synchronisation, ou à des concepts plus complexes comme les systèmes de représentation (visuel, auditif, kinesthésique) et des modes de pensée et d'analyse (global vs. détails ; se rapprocher vs. s'éloigner).

J'ai notamment lu *La PNL au travail* de Sue Knight.

Les travaux de Jung ont contribué à expliquer les traits de personnalité et la manière dont ils influencent le style de communication et le langage. L'indicateur MBTI, issu de ses travaux, distingue quatre dimensions qui nous aident à comprendre nos préférences et celles des autres quant à la manière de percevoir le monde, de s'informer, de prendre des décisions et de s'organiser.

Les styles sociaux, également basés sur les travaux de Jung, définissent quatre styles qui reposent sur deux dimensions, sûr de soi vs. prudent, centré sur la tâche vs. centré sur les autres. (Expressif, régulier, direct, précis)

Dès le départ, dans mon travail en tant que coach, j'ai été particulièrement attentif à l'utilisation du langage par le client et je me suis efforcé d'y réfléchir.

Avec l'expérience, j'ai pris conscience de la complexité encore plus importante du style et je travaille désormais avec un système qui m'est propre (ENTJ) ainsi qu'avec le langage et je réfléchis à la manière dont ils correspondent au style du client et dont je peux renforcer les liens et la confiance entre lui et moi. Par exemple, l'an dernier, l'un de mes clients avait un style très réfléchi, contrôlé, lent, inexpressif (style social : précis), en opposition totale avec mon propre style (expressif). Avant chaque séance avec lui, je prenais le temps de respirer lentement et profondément et de me mettre dans un état d'esprit plus proche du sien. Je n'ai jamais essayé de l'imiter, mais simplement de lui ressembler un peu plus. De prendre le temps de réfléchir plus longtemps, de parler plus lentement, de rester calme... tout cela a vraiment contribué à établir une bonne relation de travail. Avec le recul, je pense que mon changement d'approche a eu une influence très positive sur les excellents rapports que nous avons eus.

### Mauvais exemple

Cet exemple se contente de citer des sources de connaissances sans donner d'éléments précis montrant la compréhension du candidat. La mise en pratique de la compréhension n'est expliquée que dans des termes génériques, sans exemple concret justifiant ce qui est énoncé.

### Construction de la relation d'accompagnement

Rassemble des informations sur l'efficacité de ses pratiques et contribue à établir une culture d'évaluation des résultats.

Cours sur le MBTI

Mes lectures incluent : *La PNL au travail* de Sue Knight, une sélection des travaux de Jung

Styles de communication : programme de trois jours, Acme Training Academy

Je travaille avec une technique de perception qui m'est propre et je réfléchis à la manière dont elle peut s'adapter au style du client et dont je peux renforcer les liens et la confiance avec lui.

Nous vous conseillons de les rédiger à la première personne et de décrire pas à pas un exemple précis de travail avec un client. Vous pouvez évoquer votre comportement ou de celui du client, votre réflexion sur ces comportements et la manière dont vous utilisez vos connaissances et vos ressentis pour prendre des décisions, agir et intervenir.

### Référencer les exemples

Si vous souhaitez faire référence à d'autres parties de votre dossier de candidature (par ex. au carnet d'apprentissage ou aux annexes), vous devez impérativement compléter cette rubrique du dossier pour indiquer quelle partie de votre candidature démontre quelle compétence.

Votre ou vos étude(s) de cas doivent faire l'objet de renvois dans le dossier d'application, en prenant soin d'indiquer les numéros de page et de paragraphes ou de lignes, comme dans l'exemple ci-dessous.



### Utilisation de modèles et techniques

Utilise modèles, outils, techniques et idées allant au-delà de simples dons de communication pour faire émerger prises de conscience et apprentissages

Voir étude de cas 1, annexe 6, page 2, lignes 28-33

Voir étude de cas 1, annexe 6, page 3, lignes 1-23

## 4.5 Déclaration

Toute candidature sera considérée comme étant incomplète si la rubrique « 4.5. Déclaration du candidat » n'est pas signée et datée. Veuillez lire attentivement les cinq points de la déclaration avant de la signer.

## 5. Entretien

Un entretien structuré est réalisé par l'assesseur après une première évaluation de votre dossier de candidature. À l'exception des candidats de niveau Fondation (pour qui il est facultatif), **l'entretien est obligatoire pour tous les candidats**. L'entretien répond aux finalités suivantes :

1. Compléter les éléments manquants dans le dossier de candidature, le cas échéant. L'assesseur pourra se fonder à la fois sur les justifications du dossier de candidature et sur les éléments ressortant de l'entretien pour s'assurer que chacun des critères a bien été abordé. L'entretien pourra notamment servir à approfondir les éléments suivants :

- Étendue de l'expérience
- Nombre d'heures de contact client
- Nombre de clients
- Feedback client
- Développement professionnel continu
- Contribution au développement de la profession
- Réflexion sur la pratique
- Compétences

2. Confirmer que vous avez un certain recul sur votre pratique. Dans la partie correspondante du dossier de candidature, vous avez justifié de votre capacité à réfléchir sur votre pratique. Il s'agira ici pour l'assesseur d'éprouver cette capacité au cours de l'entretien. Il pourra vous demander d'expliquer votre processus de réflexion et votre pratique et, après avoir choisi un cas cité dans votre dossier, vous demander de mener une réflexion à ce sujet.

3. Se faire une idée globale du candidat dans son rôle de mentor/coach, et ce à travers :

- une évaluation de votre philosophie et de votre démarche de mentor/coach
- une évaluation de vos capacités de communication
- la confirmation que vous êtes bien l'auteur de votre dossier de candidature.

4. Confirmer que vous avez bien lu :

- le code d'éthique de l'EMCC
- la politique de diversité de l'EMCC.

### Déroulement

L'entretien peut être conduit en face-à-face avec le candidat ou sur Skype et il doit être enregistré à des fins de contrôle qualité. L'évaluateur pourra être présent ou décider d'écouter des extraits de l'entretien.

Le contenu de l'entretien est laissé à l'appréciation de l'assesseur, qui aura préalablement étudié la candidature pour décider des points demandant un examen plus approfondi.

## 6. Traitement et résultats possibles

Votre candidature se compose du dossier dûment complété ainsi que de tous les documents annexes. Lorsqu'elle est prête, voici les étapes à suivre :

### Étape 1

Transmettre votre dossier de candidature complet au responsable des accréditations compétent, en suivant ses instructions (voir page 5).

### Étape 2

Collaborer avec le responsable des accréditations et/ou l'assesseur chargé de vérifier que votre dossier de candidature est complet. S'il manque un document ou s'il n'a pas été renseigné correctement, il vous sera demandé de présenter à nouveau votre candidature, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires.

### Étape 3

Collaborer avec l'assesseur qui pourra être amené à vous demander quelques compléments d'informations mineurs concernant votre candidature. L'assesseur conviendra également avec vous d'une date et d'une heure pour l'entretien. Cet entretien est obligatoire pour les candidats sans certification EQA qui postulent aux niveaux Praticien, Praticien senior ou Master. (Nota : l'entretien est également obligatoire pour les candidats qui postulent à l'un de ces trois niveaux d'accréditation EIA et qui sont titulaires d'une certification EQA d'un niveau inférieur). Les assesseurs ont aussi la possibilité de faire passer un entretien à tous les candidats au niveau Fondation.

### Étapes suivantes

Lorsque l'évaluation de votre candidature est terminée, celle-ci est transmise au Panel EIA avec l'avis de votre assesseur et de votre évaluateur. La décision finale revient au Panel.

### Résultats possibles

Le Panel EIA peut prendre l'une des décisions suivantes :

- Votre candidature remplit les critères et vous recevez l'accréditation EIA.
- Votre candidature ne remplit pas certains critères : vous avez la possibilité de présenter à nouveau votre candidature, avec des frais de dossiers réduits et dans un délai convenu, qui est habituellement de trois mois.
- Votre candidature ne remplit pas la majorité des critères et :
  - le Panel vous propose l'accréditation à un niveau inférieur à celui sollicité. Si vous acceptez, votre candidature est admise au niveau proposé. Si vous n'êtes pas d'accord, votre candidature est rejetée à ce niveau et vous pouvez soit faire appel de la décision, soit recommencer la procédure de candidature depuis le début.
  - le Panel rejette votre candidature, vous pouvez soit faire appel de la décision, soit recommencer la procédure de candidature depuis le début.

Les résultats des candidatures EIA sont généralement communiqués quelques semaines après la réunion du Panel EIA, dont la date est annoncée sur les agendas du site Internet de l'EMCC.

## 7. Frais de dossier et durée de l'accréditation

Les frais de dépôt de candidature reflètent la qualité et la rigueur de la procédure d'évaluation, ainsi que le volume et la complexité des éléments de justification fournis. Il se peut que les frais de dossier demandés par l'EMCC, l'EMCC-France, l'EMCC-DE, l'EMCC-NL, l'EMCC-SE et l'EMCC-UK diffèrent, comme cela est indiqué au chapitre 1 du présent guide. Veuillez donc à demander la grille des tarifs appropriée au responsable des accréditations compétent.

Votre accréditation est valable pour une durée de 5 ans, de même que votre affiliation.

## 8. Liste de contrôle

À l'aide de la liste de contrôle ci-dessous, vérifiez que votre dossier de candidature est complet.

1	J'ai bien utilisé le dossier de candidature pour les candidats <b>sans</b> certification EQA (idem si je postule pour un niveau EIA supérieur à ma certification EQA actuelle)	<input type="checkbox"/>
2	J'ai entièrement et attentivement lu le <i>Guide du candidat sans certification EQA – EIA V2</i>	<input type="checkbox"/>
3	J'ai renseigné tout le dossier, et j'ai daté et signé la déclaration finale.	<input type="checkbox"/>
4	J'ai fourni une ou plusieurs études de cas et/ou justifié de la mise en œuvre des compétences minimales correspondant au niveau pour lequel je postule.	<input type="checkbox"/>
5	J'ai joint au minimum cinq exemples de feedback client obtenus au cours des 12 derniers mois, en fournissant si possible des références croisées.	<input type="checkbox"/>
6	J'ai fourni mon cahier d'apprentissage dûment rempli.	<input type="checkbox"/>
7	J'ai explicité dans la rubrique prévue mon approche de l'éthique et de la diversité dans ma pratique du mentorat/coaching.	<input type="checkbox"/>
8	J'ai joint la version la plus récente de mon CV.	<input type="checkbox"/>
9	J'ai complété mon dossier de candidature en suivant les indications qui m'ont été données par le manager des accréditations compétent.	<input type="checkbox"/>
10	J'ai conservé une copie du dossier de candidature et des documents annexés.	<input type="checkbox"/>
11	J'ai envoyé mon dossier et les pièces jointes de justificatifs à l'adresse suivante : <a href="mailto:accreditation.referent@emccfrance.org">accreditation.referent@emccfrance.org</a> A RECEPTION DE VOTRE DOSSIER, VOUS RECEVREZ UNE DEMANDE DE PAIEMENT POUR LE NIVEAU EIA QUE VOUS VISEZ. VOUS POURREZ REGLER PAR PAYPAL DIRECTEMENT.	<input type="checkbox"/>

# ANNEXE 1. Déclaration de l'EMCC eu égard au respect de la Diversité

## Nos valeurs

- Tout individu doit avoir droit à une vie autonome et socialement responsable.
- Toute personne mérite le respect de tous.
- Les relations doivent être libres de toute discrimination, que celle-ci repose sur la religion, la race, la couleur, la confession, l'invalidité, la nationalité, le niveau socio-économique, le genre, l'âge, le sexe ou toute autre forme de diversité.
- Nous nous opposons à toute forme de violence physique, psychologique ou sociale et à toute oppression.
- Toute personne est encouragée à analyser sa relation au monde qui nous entoure et à choisir ses propres réponses en assumant la pleine responsabilité de son comportement. Ces valeurs et les actions qui en découlent visent à améliorer le bien-être des individus et la bonne santé de la société.

L'EMCC a pour objectif de mener ses activités dans un sens reflétant les valeurs ci-dessus et les pratiques indiquées ci-dessous.

Pour que l'EMCC y parvienne en tant qu'organisme, il convient que ses membres comme ses organisations membres, de même que tout employé, consultant, conseiller ou fournisseur en collaboration avec l'EMCC mène également ses activités de façon à refléter lesdites valeurs et à suivre lesdites pratiques.

## Nos pratiques

- En connaissance de cause, nous évitons la discrimination sur tous les terrains.
- Nous cherchons constamment à avoir une meilleure connaissance des secteurs de discrimination.
- Nous veillons à interpellier positivement tout collègue, employé, fournisseur de service, client ou membre chez qui nous percevons un comportement discriminatoire.
- Nous surveillons notre langage, tant écrit que parlé ou non verbal afin qu'il ne soit le reflet d'aucune discrimination involontaire.
- Nous nous engageons dans des activités de développement de nature à accroître notre propre prise de conscience, tout particulièrement en ce qui concerne la diversité.

*Cette politique fait l'objet de réactualisations constantes.*

*Avec nos remerciements à l'Association Internationale d'Analyse Transactionnelle.*

# ANNEXE 2. Code de Déontologie EMCC



## CODE DE DÉONTOLOGIE GLOBAL des coachs et mentors

### INTRODUCTION ET OBJET

Les organisations suivantes sont signataires du présent code de déontologie :

- Association for Coaching (« AC »).
- European Mentoring and Coaching Council (« EMCC »).

En tant qu'organisations professionnelles, nous nous engageons à promouvoir et appliquer l'excellence des pratiques du coaching et du mentorat. Tout au long de leur adhésion, nos membres acceptent de se conformer aux dispositions et principes du présent code de déontologie. 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.

Ce code de déontologie spécifie les exigences de bonnes pratiques du coaching et du mentorat. Il vise à renforcer l'excellence permanente du coaching et du mentorat et il a pour objet :

- de définir des directives adaptées et des règles d'exercice professionnel responsable qui engagent tous nos membres ;
- de spécifier les comportements et agissements attendus de nos membres dans le cadre de leur relation avec des clients ;
- 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 ou mentor professionnel, mais qui mettent toutefois en œuvre des compétences relevant du coaching ou du mentorat dans leurs activités.

Si la conduite d'un de nos membres n'est pas conforme à ces exigences lors du travail avec ses clients, le présent code de déontologie sera le texte de référence pour traiter tout recours ou entreprendre toute action disciplinaire, dans les conditions prévues par les procédures de nos organisations respectives.

## LE CODE DE DÉONTOLOGIE

Le code de déontologie définit les attentes générales de nos organisations en matière de conduite et de comportement professionnel.

Il comprend quatre chapitres :

1. Terminologie
2. Relations avec les clients
3. Conduite professionnelle
4. Excellence de la pratique

### 1. Terminologie

- a. Chaque organisation définit précisément qui parmi ses membres et autres interlocuteurs (ci- après collectivement dénommés « les membres ») doit se conformer au présent code.
- b. Les membres doivent connaître la terminologie et les définitions utilisées par leur propre organisation professionnelle pour la bonne compréhension de ce code de déontologie (ci- après dénommé « le code ») et de la signification des termes clés qui y figurent, par exemple coach, coaching, client, membre, mentor, mentorat, commanditaire, superviseur et supervision.

### 2. Relations avec les clients

#### **Contexte**

- 2.1 Les membres veillent à bien comprendre les attentes de leurs clients et commanditaires, et à parvenir à un accord sur les modalités à mettre en œuvre pour y répondre.

#### **Contractualisation**

- 2.2 Avant le début de la relation de travail, les membres doivent expliciter clairement leur engagement à respecter le présent code. 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 de la nature et des termes du contrat de coaching ou mentorat, y compris des dispositions financières, logistiques et de confidentialité qu'il contient.
- 2.4 Les membres doivent expliquer ouvertement les méthodes qu'ils emploient et, si le client le demande, fournir des informations complémentaires sur les processus impliqués.
- 2.5 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 éviter toute dépendance du client.

#### **Intégrité**

- 2.6 Les membres communiquent à tout client, commanditaire, membre, coach et mentor des informations véridiques sur leurs qualifications professionnelles, leur expérience, leur formation, leurs certifications et accréditations.

- 2.7 Lors d'échanges avec des tiers, les membres doivent exposer précisément et honnêtement la valeur ajoutée potentielle de leur travail de coach ou mentor.
- 2.8 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.

### ***Confidentialité***

- 2.9 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.
- 2.10 Les membres conservent et 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.
- 2.11 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, etc.) et recherchent activement un accord sur ces limites de confidentialité.
- 2.12 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.
- 2.13 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 conforme à l'intérêt de cette personne, et dans le respect des lois en vigueur.

### ***Interactions inappropriées***

- 2.14 Il est de la responsabilité des membres de définir et de maintenir des limites claires, appropriées et culturellement admissibles en ce qui concerne les interactions physiques ou autres avec les clients et commanditaires.
- 2.15 Les membres évitent toute relation sentimentale ou sexuelle avec leurs clients, commanditaires, étudiants ou supervisés pendant le déroulement d'un contrat. En outre, les membres doivent être attentifs à la possibilité d'une quelconque intimité sexuelle entre les parties supervisées et prendre les mesures appropriées pour mettre fin à une telle situation ou pour résilier l'engagement afin de garantir la sécurité de tous.

### ***Conflit d'intérêts***

- 2.16 Les membres s'interdisent d'exploiter leurs clients, financièrement ou d'une autre façon, et de tirer de quelconques avantages indus de leurs relations.
- 2.17 Pour éviter tout conflit d'intérêts, les membres établissent une distinction claire entre leurs relations de coaching ou de mentorat et toute autre forme de relations, qu'elles soient amicales ou professionnelles.

- 2.18 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, au commanditaire ou aux membres eux-mêmes.
- 2.19 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.
- 2.20 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***

- 2.21 Les membres respectent le droit du client de mettre fin à la relation à tout moment du processus, dans les conditions prévues au contrat de coaching ou de mentorat.
- 2.22 Les membres doivent inciter le client ou le commanditaire à mettre fin à la relation s'ils estiment que l'un ou l'autre tirerait un meilleur parti du travail avec un autre coach, mentor ou avec un autre professionnel.
- 2.23 Les membres sont conscients que leurs responsabilités professionnelles perdurent au-delà de la fin d'une relation de coaching ou mentorat. Ceci implique :
  - d'assurer la confidentialité convenue de toutes les informations relatives aux clients et commanditaires ;
  - de veiller à la conservation en lieu sûr 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.

### **3. Conduite professionnelle**

#### ***Préservation de la réputation du coaching et du mentorat***

- 3.1 Il est attendu des membres qu'ils adoptent un comportement reflétant positivement et renforçant la réputation de la profession de coach et mentor.
- 3.2 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***

- 3.3 Les membres s'engagent à respecter les politiques et directives de leurs organisations respectives en matière de diversité.



- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 Les membres doivent remettre en question, dans un esprit constructif, les comportements perçus comme discriminatoires de tout collègue, collaborateur, fournisseur de services, client ou participant.
- 3.7 Les membres veillent à leur langage oral, écrit ou non-verbal pour éviter toute forme de discrimination involontaire.
- 3.8 Les membres s'engagent dans des activités de développement destinées à renforcer leur propre sensibilité aux questions d'égalité et de diversité.

#### ***Infractions au code de déontologie***

- 3.9 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.
- 3.10 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.
- 3.11 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***

- 3.12 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 ou de mentorat.
- 3.13 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.
- 3.14 En fonction des règles en vigueur dans le pays où ils exercent, les membres souscrivent une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant leurs activités de coaching et mentorat.

## 4. Excellence de la pratique

### ***Capacités professionnelles***

- 4.1 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.
- 4.2 L'état de santé des membres doit leur permettre d'exercer leurs activités de coach ou mentor 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, le coach ou mentor doit proposer au client de mettre fin à la relation de travail et lui proposer d'autres solutions.

### ***Supervision permanente***

- 4.3 Afin de renforcer leur apprentissage et leur développement professionnel, les membres mènent une réflexion régulière sur leur pratique.
- 4.4 Les membres entretiennent une relation avec un superviseur qualifié ou un groupe de pairs, à une fréquence adaptée à leur pratique du coaching ou du mentorat et conforme aux exigences de leur organisation professionnelle et à leur niveau d'accréditation.
- 4.5 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.
- 4.6 Les membres doivent discuter de tout problème éthique réel ou potentiel ainsi que de toute infraction au présent code avec leur superviseur ou groupe de pairs pour obtenir leur assistance et leurs conseils.

### ***Réflexion et développement professionnel continu***

- 4.7 Les membres s'attachent à mener une réflexion régulière sur leur travail avec les clients, sur leur pratique du coaching et du mentorat, et sur leur propre apprentissage et développement professionnel et personnel.
- 4.8 Les membres élargissent leurs compétences de coach et/ou mentor en suivant des formations et/ou actions de développement professionnel continu (DPC) adaptées à leur situation.
- 4.9 Les membres s'efforcent d'apporter une contribution positive à la communauté du coaching et du mentorat, en fonction de leur degré d'expertise. Cette contribution peut prendre diverses formes, par exemple une assistance informelle à des collègues coachs et mentors, la promotion de la profession, la conduite d'études, des publications, etc.
- 4.10 Les membres évaluent systématiquement la qualité de leur pratique, par exemple au travers du feedback de leurs clients et d'autres interlocuteurs pertinents.

## ANNEXE 3. Conseils pour compléter le cahier d'apprentissage

Au-delà du chapitre « Développement professionnel » du dossier de candidature, vous êtes invité à justifier d'au moins cinq exemples de réflexion/apprentissage au cours des 12 derniers mois précédant la date de votre candidature. Vous pouvez utiliser le modèle de tableau figurant au dossier ou bien y substituer totalement ou partiellement des documents que vous avez rédigés sur votre propre processus de réflexion, s'ils couvrent les mêmes aspects.

Votre carnet d'apprentissage doit mettre en évidence la façon dont vous analysez votre propre travail auprès de vos clients : quels sont les principaux problèmes rencontrés, comment les avez-vous analysés, quels enseignements en avez-vous tirés et comment cela se traduit-il dans votre pratique ? Cette rubrique permet également de mettre en évidence votre réflexion et vos apprentissages des activités de supervision, du DPC et des feedbacks clients.

Cette partie doit être rédigée à la première personne et décrire pas à pas les comportements précis que vous avez adoptés, la réflexion que vous avez menée à ce propos et les conséquences de celle-ci.

Les éléments suivants ne sont PAS recevables :

- description générale et en termes vagues de la façon dont vous avez mis en œuvre vos apprentissages
- description de la façon dont vous envisagez à l'avenir cette mise en œuvre

Vous devez clairement mettre en perspective chaque réflexion/apprentissage avec la compétence développée, en utilisant le *Référentiel de compétences EMCC* (reproduit à la fin de ce document). Si vous avez des doutes sur la manière de justifier vos compétences, vous pouvez utiliser les indicateurs de capacité (IC), mais ce n'est pas obligatoire. Votre compétence N'EST PAS directement évaluée ici, l'assesseur recherche la preuve d'une réflexion balayant tout un champ de compétences. Vos réponses renforceront en outre votre propre compréhension du référentiel.

Le degré de réflexion et d'apprentissage reflété dans le dossier de candidature est nécessairement différent selon votre niveau de pratique actuel. Pour vous aider à remplir votre carnet d'apprentissage selon le degré d'approfondissement attendu pour le niveau auquel vous postulez, nos attentes sont synthétisées ci-après.

### **TOUS niveaux**

Il est conseillé de renseigner votre carnet d'apprentissage en suivant les étapes du cycle d'apprentissage : décrivez ce que vous avez fait, pensé et ressenti ainsi que vos réflexions à ce propos, puis les conclusions que vous en avez tirées, ce que vous avez prévu de faire, ce que vous avez fait ensuite, ainsi que vos réflexions sur ces points.

### **Praticien Fondation**

Vous démontrez votre capacité d'apprentissage à partir d'activités quotidiennes.

### **Praticien**

Vous démontrez votre capacité d'apprentissage à partir d'activités quotidiennes et faites preuve de l'acquisition des savoir-faire sous-jacents.

### Praticien senior

Vous démontrez votre capacité d'apprentissage, ainsi que d'analyse et de synthèse de vos acquis en comparant des cadres théoriques et leur mise en œuvre dans le cadre de votre propre modèle de pratique.

### Praticien Master

Vous démontrez votre capacité d'apprentissage, ainsi que d'analyse et de synthèse de vos acquis en comparant des cadres théoriques et leur mise en œuvre dans le cadre de votre propre modèle de pratique. Vous démontrez une vision plus systémique de votre pratique en tenant compte de perspectives plus larges que celles correspondant à votre domaine de travail habituel.

### Exemples de réflexions

Nous présentons ci-dessous quelques exemples de réflexion tirés d'anciens dossiers de candidatures : certains sont corrects, d'autres ne permettent pas d'apporter la preuve du degré de réflexion requis. Ils ont uniquement pour but de montrer la différence entre un bon et un mauvais exemple, et non de vous guider dans la présentation de votre propre réflexion. Les IC indiqués dans ces exemples sont indicatifs, les candidats ne sont pas obligés de les utiliser.

### Exemples de réflexion sur le travail avec le client

#### Bon exemple

L'exemple ci-dessous présente une réflexion claire sur des situations de travail avec le client, une volonté de dégager du sens de ce qui s'est produit et, ce qui est très important, il expose comment cette réflexion a ensuite été traduite dans la pratique. Le degré d'apprentissage démontré ici correspond au niveau Praticien.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Octobre 2009	121 sessions de coaching	<p>En travaillant avec le client, je me suis rendu compte que j'avais tendance à porter un jugement sur ses comportements et les croyances qui les sous-tendent. Même si je n'ai pas communiqué mon ressenti au client, ces idées étaient très perturbantes et elles ont nui à ma capacité d'écoute. Par ailleurs, mes propres sentiments auraient pu avoir un impact sur le client.</p> <p>Dans une situation similaire, j'ai rapidement pris conscience de ce qui m'arrivait et j'ai appliqué des stratégies pour ne pas me laisser distraire et me concentrer pour aider objectivement le client à réfléchir sur ses comportements et croyances.</p> <p>Il est probable que j'aurai toujours tendance à porter un jugement, mais j'en suis à présent bien plus conscient et j'ai davantage confiance dans ma capacité à gérer mes propres ressentis.</p>	<p>Conscience de soi IC : 1, 35, 74</p> <p>Construction de la relation d'accompagnement IC : 10</p>

### Mauvais exemple

L'exemple ci-dessous n'est pas satisfaisant car les commentaires et les situations sont génériques. La réflexion est superficielle et ne démontre pas d'apprentissage : dire que vous avez l'intention de faire quelque chose à partir de votre réflexion n'est pas pertinent. Vous devez montrer comment vous avez appliqué votre apprentissage dans ce cas précis.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Octobre 2009	121 sessions de coaching	Parfois, quand je travaille avec un client, je me rends compte que j'ai tendance à porter un jugement sur ses comportements et les croyances qui les sous-tendent. Même si je ne communique pas mon ressenti au client, ces idées peuvent me distraire.  Il est probable que j'aurai toujours tendance à porter un jugement, j'en suis à présent conscient et je dois éliminer ce problème.	Conscience de soi IC : 1, 35, 74  Construction de la relation d'accompagnement IC : 10

## Exemples de réflexion sur le feedback du client

### Bon exemple

Cet exemple montre un bon degré de réflexion ainsi que la façon dont elle a ensuite été mise en œuvre.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Sept - Nov. 2009	AB, CD, EF	<p>Sur les fiches d'évaluation de ces clients, mon plus faible résultat portait sur le suivi des actions décidées au cours des sessions précédentes (7/10 sur les trois fiches).            À la réflexion, je crois que j'ai évité de revenir sur les actions décidées auparavant parce que je pensais manquer de savoir-faire et d'expérience, donc je doutais de ma capacité à gérer ce processus.            Par conséquent, je n'ai pas su amener les clients à s'interroger sur leur engagement et leur motivation à atteindre leurs objectifs.</p> <p>Par la suite, avec un autre client, j'ai remarqué à plusieurs reprises que des actions prévues, liées à ses objectifs de coaching, n'étaient pas mises en œuvre. Plutôt que de les passer sous silence, j'ai fait part de mes observations et encouragé le client à discuter de ce que cela signifiait. Cela lui a permis de réfléchir sur certaines valeurs et croyances liées à cet objectif et qui pesaient sur sa motivation à l'atteindre.            Maintenant, avec mes clients, je veille à passer du temps pour ancrer un réel engagement et une véritable motivation pour l'atteinte des objectifs. Je dois éliminer ce problème.</p>	Résultat et orientation vers l'action IC : 22, 27, 65

### Mauvais exemple

Cet exemple montre un faible degré de réflexion et la description de sa mise en œuvre est trop vague.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
Sept - Nov. 2009	AB, CD, EF	<p>Sur les fiches d'évaluation de ces clients, mon plus faible résultat portait sur le suivi des actions décidées au cours des sessions précédentes (7/10 sur les trois fiches).</p> <p>Je veille maintenant à passer suffisamment de temps à revenir sur les actions prévues au début de chaque session.</p>	Résultat et orientation vers l'action IC : 22, 27, 65

## Exemples de réflexion sur le DPC

### Bon exemple

Des réflexions spécifiques sont exposées et des preuves de leur mise en application sont fournies.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
14.2.10	Atelier diversité (voir attestation de présence, annexe 8)	J'ai pris conscience que ma méconnaissance des règles propres à d'autres cultures m'empêchait de les admettre et d'adapter ma pratique du coaching à ces différences. Je les ignorais par crainte d'offenser mes clients.  Maintenant, j'évoque ouvertement avec mes clients l'incidence d'éventuelles différences culturelles. J'ai récemment travaillé avec une cliente de religion sikhe et je n'ai pas hésité à discuter avec elle de l'impact des attentes de sa famille par rapport à sa vie professionnelle. Je suis à présent plus à l'aise pour poser des questions et reconnaître que je suis toujours en situation d'apprentissage.	Conscience de soi IC : 2, 35

### Mauvais exemple

Cet exemple ne démontre ni apprentissage, ni mise en œuvre.

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
14.2.10	Atelier diversité	J'ai trouvé cet atelier très intéressant et fructueux.	Conscience de soi IC : 2, 35
4 heures		J'en tiendrai compte à l'avenir dans ma pratique.	

## Exemples de réflexion sur la supervision

### Bon exemple

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
15.2.10	Groupe	J'ai pris conscience que je n'avais pas remis en question un client que je n'apprécie pas trop. Je voulais éviter un possible conflit avec lui. J'ai senti que je n'étais pas efficace et que nos sessions restaient très superficielles et sans impact.  Lors de notre session suivante, je lui ai fait part de mes interrogations sur son implication dans nos sessions. Pour la première fois, il m'a parlé très franchement de ses frustrations dans son travail et de son sentiment d'avoir été « envoyé » en coaching.	Permettre prises de conscience et apprentissage IC : 20, 39

Mauvais exemple

DATE	NOM DU CLIENT / ÉVÈNEMENT	RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE, APPRENTISSAGE ET MISE EN ŒUVRE	CATÉGORIE DE COMPÉTENCE
15.2.10 1 heure	Groupe	Je n'apprécie pas beaucoup le client, donc je ne l'ai pas vraiment remis en question. J'ai décidé d'être plus incisif avec lui, je pense que ce sera utile.	Permettre prises de conscience et apprentissage IC : 20, 39



## ANNEXE 4. Référentiel de compétences EMCC

Quatre niveaux d'accréditation coach/mentor :

### Critères EQA

Praticien Fondation	Praticien	Praticien Senior	Praticien Master
<p>Correspond aux personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>souhaitant appréhender les pratiques du coaching/mentorat et acquérir les compétences-clés du coach/mentor ;</li> <li>en mesure d'accompagner les autres en utilisant les techniques du coaching/mentorat pour soutenir et favoriser le développement des compétences et des performances ;</li> <li>désireuses d'appliquer une démarche de coaching/mentorat dans leur propre périmètre/poste et parfaitement conscientes de l'interrelation entre leur rôle de coach/mentor et leur activité professionnelle.</li> </ul>	<p>Correspond aux personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>souhaitant exercer la fonction de coach/mentor en interne, utiliser les outils de coaching/mentorat dans leur métier ou débiter une activité de coach/mentor externe ;</li> <li>en mesure de travailler avec un petit nombre de clients/contextes et dans leur propre domaine d'activité pour améliorer les performances, construire la confiance et renforcer les capacités ;</li> <li>qui, en règle générale, appliqueront une palette limitée de modèles, outils et processus.</li> </ul>	<p>Correspond aux personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>qui exerceront en tant que coachs/mentors professionnels et maîtrisant une large palette de modèles et cadres de références ;</li> <li>travaillant ou souhaitant travailler avec de nombreux clients, dans de nombreux contextes et organisations ;</li> <li>dont l'activité sera axée sur le développement de capacités de progression, la gestion de relations complexes et délicates, le travail sur l'ambiguïté et le changement.</li> </ul>	<p>Correspond aux personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>qui exerceront en tant que coachs/mentors professionnels et seront capables de créer leur propre approche cohérente en utilisant une large palette de modèles et cadres de références ;</li> <li>travaillant ou souhaitant travailler avec de nombreux clients, dans de nombreux contextes et organisations.</li> </ul>

## Critères EIA

Praticien Fondation	Praticien	Praticien Senior	Praticien Master
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes connaissant les pratiques du coaching/mentorat et en possédant les compétences-clés.</li> <li>Personnes en mesure d'accompagner les autres en utilisant les techniques du coaching/mentorat pour soutenir et favoriser le développement des compétences et des performances.</li> <li>Personnes appliquant une démarche de coaching/mentorat dans leur propre périmètre/poste et parfaitement conscientes de l'interrelation entre leur rôle de coach/mentor et leur activité professionnelle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachs/mentors exerçant cette fonction en interne et dont le coaching/mentorat représente une part importante de leur activité principale, ou débutant leur activité de coach/mentor externe.</li> <li>Personnes en mesure de travailler avec un petit nombre de clients ou dans un nombre réduit de contextes et situations dans leur propre domaine d'activité, pour améliorer les performances, construire la confiance et renforcer les capacités.</li> <li>Personnes qui appliquent en général un modèle cohérent fondé sur un ou plusieurs modèles établis.</li> <li>Coachs/mentors réfléchissant avec leur superviseur pour identifier les aspects essentiels des interactions avec leurs clients en termes de perceptions sensorielles, afin d'identifier, de mettre en œuvre et d'évaluer des changements de comportements spécifiques dans leur pratique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachs/mentors professionnels maîtrisant une large palette de modèles et cadres de références, et qui intègrent de nouvelles idées dans leur propre approche.</li> <li>Coachs/mentors exemplaires des bonnes pratiques.</li> <li>Personnes en mesure de travailler avec de nombreux clients, dans de nombreux contextes et organisations.</li> <li>Personnes dont les activités sont axées sur le développement de capacités de progression, la gestion de relations complexes et délicates, le travail sur l'ambiguïté et le changement.</li> <li>Coachs/mentors possédant suffisamment d'aisance pour faire face à des problèmes client divers et souvent complexes, dans des environnements difficiles.</li> <li>Coachs/mentors réfléchissant avec leur superviseur pour identifier les aspects essentiels des interactions avec leurs clients en termes de perceptions émotionnelles, afin d'identifier, de mettre en œuvre et d'évaluer des changements de comportements spécifiques dans leur pratique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coachs/mentors professionnels, expérimentés et experts, capables de créer leur propre approche innovante fondée sur l'évaluation critique d'une large palette de modèles et cadres de références.</li> <li>Personnes en mesure d'adapter la mise en œuvre de leurs compétences/expériences pour élargir les perspectives au-delà du simple « problème/ contexte », et ainsi en mesure de renforcer l'apprentissage et le développement de leur client.</li> <li>Coachs/mentors appliquant une méthode de travail ouvrant sur la formulation d'approches innovantes et personnalisées selon les demandes de chaque client.</li> <li>Coachs/mentors apportant une contribution active à la professionnalisation et l'évolution du coaching/mentorat, notamment par le biais de : <ul style="list-style-type: none"> <li>création de modèles et outils,</li> <li>publications sur la profession,</li> <li>supervision de collègues coachs et mentors.</li> <li>formation d'autres coachs et mentors</li> <li>développement de l'activité d'une organisation professionnelle reconnue de coaching/mentorat.</li> </ul> </li> <li>Coachs/mentors réfléchissant avec leur superviseur pour identifier les aspects essentiels des interactions avec leurs clients en termes de perceptions sensorielles, afin d'identifier, de mettre en œuvre et d'évaluer des changements de comportements spécifiques dans leur pratique, mais aussi de les partager pour améliorer le processus de coaching.</li> </ul>

## Huit catégories de compétences du coaching/mentorat

### 1. Conscience de soi

Démontrer sa conscience de ses propres valeurs, croyances et attitudes, admettre qu'elles affectent sa pratique et utiliser cette conscience de soi pour optimiser son efficacité et atteindre les objectifs du client et, le cas échéant, du commanditaire.

### 2. Engagement pour le développement personnel et professionnel

Analyser et améliorer le niveau des pratiques de manière à renforcer la réputation de la profession.

### 3. Gestion du contrat

Déterminer et actualiser les attentes et limites du contrat de coaching/mentorat avec le client et, le cas échéant, le commanditaire.

### 4. Construction de la relation

Construire et entretenir avec intelligence une relation efficace avec le client et, le cas échéant, le commanditaire.

### 5. Accompagnement de l'émergence de prises de conscience et d'enseignements

Travailler le client et le commanditaire de manière à faire émerger des perspectives et des enseignements.

### 6. Orientation sur le résultat et l'action

Mettre en œuvre une démarche et utiliser les compétences nécessaires pour aider le client à aboutir aux changements souhaités.

### 7. Utilisation des modèles et techniques

Mettre en œuvre des modèles, outils, techniques et idées allant au-delà des simples savoir-faire de communication, afin de susciter l'émergence et des enseignements.

### 8. Évaluation

Rassembler des éléments sur l'efficacité de ses pratiques et contribuer à l'ancrage d'une culture de l'évaluation des résultats.

## Indicateurs de capacité

Le tableau ci-dessous détaille les indicateurs de capacité (IC), pour chacune des huit catégories de compétences et selon les quatre niveaux d'accréditation coach/mentor.

Ce document décrit les huit compétences définies par l'EMCC pour refléter les bonnes pratiques de mentorat et de coaching. Ces compétences s'accompagnent d'indicateurs de capacité (IC), qui ne sont fournis que pour guider les candidats : il n'est pas absolument nécessaire de tous les justifier dans le dossier de candidature. L'EMCC applique un principe d'équivalence, c'est-à-dire que chaque mentor ou coach travaille à un niveau d'accréditation propre, et les IC détaillent le type d'activité de mentorat/coaching que le professionnel mettra en œuvre à ce niveau. Par conséquent, il n'est pas obligatoire que chaque IC soit accompagné de justifications lors d'une demande d'accréditation.

Les principes de progression sont les suivants : d'un niveau à l'autre, les IC décrivent un degré de connaissance plus vaste et approfondi, une synthèse plus poussée des idées, la capacité à susciter des perspectives plus significatives et à travailler efficacement face à des problèmes et contextes de plus en plus complexes. Le niveau le plus élevé atteste de la capacité de création d'une approche personnelle cohérente du coaching/mentorat.

Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Conscience de soi</b></p> <p>Démontrer sa conscience de ses propres valeurs, croyances et attitudes, admettre qu'elles affectent sa pratique et utiliser cette conscience de soi pour optimiser son efficacité et atteindre les objectifs du client et, le cas échéant, du commanditaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agit de manière à faciliter le processus de coaching/mentorat (1)</li> <li>• Gère les problématiques de diversité dans sa pratique de coaching/mentorat (2)</li> <li>• Décrit précisément ses propres valeurs, croyances et postures qui le guident dans sa pratique du coaching/mentorat (3)</li> <li>• Agit en conformité avec ses valeurs et croyances (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construit sa conscience de soi sur un modèle établi de comportement humain et une réflexion rigoureuse vis-à-vis de sa pratique (31)</li> <li>• Sait repérer ses propres processus psychologiques qui interfèrent avec le travail du client et adapte son comportement en conséquence (32)</li> <li>• Réagit avec empathie aux émotions du client sans pour cela s'impliquer personnellement (33)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforce sa conscience de soi à partir d'un ensemble de modèles théoriques et d'apports structurés provenant de sources externes, ainsi que une réflexion rigoureuse vis-à-vis de son expérience et sa pratique (73)</li> <li>• Gère sa propre « manière d'être » de façon proactive afin de répondre aux besoins du client (74)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthétise les concepts appréhendés au travers de l'étude approfondie des modèles théoriques et de sa propre expérience personnelle (99)</li> <li>• Mène une réflexion et est pleinement conscient de chaque moment d'interaction avec ses clients et de son coaching (100)</li> <li>• Mène une réflexion critique sur les paradigmes du praticien et leurs impacts sur les clients et sur les systèmes client (101)</li> </ul>

Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Engagement pour le développement personnel et professionnel</b></p> <p>Analyser et améliorer le niveau des pratiques de manière à renforcer la réputation de la profession.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met en œuvre et évalue ses compétences de coaching/mentorat (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démontre sa volonté de développement personnel au travers de son action et sa réflexion (34)</li> <li>Participe régulièrement à des supervisions de manière à améliorer les pratiques (35)</li> <li>Évalue l'efficacité de la supervision (36)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mène une analyse et une réflexion continues sur ses propres croyances, postures et compétences, et les fait évoluer afin d'améliorer son coaching/mentorat (75)</li> <li>Identifie en amont les écarts de compétences, connaissances et postures, et applique un processus structuré pour répondre aux besoins d'apprentissage (76)</li> <li>Sélectionne les thèmes, idées et modèles pertinents pour analyser et développer la pratique (77)</li> <li>Traduit les nouveaux apprentissages en pratique et évalue les objectifs et processus avec les parties prenantes (78)</li> <li>Sollicite le feedback de ses pairs en exerçant sa pratique devant eux (79)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tient constamment informé des recherches et réflexions sur le coaching/mentorat et en évalue le contenu (102)</li> </ul>

Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Gestion du contrat</b></p> <p>Déterminer et actualiser les attentes et limites du contrat de coaching/mentorat avec le client et, le cas échéant, le commanditaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sait expliquer son rôle vis-à-vis du client (6)</li> <li>Sait expliquer les bénéfices du coaching/mentorat, à la fois pour le client lui-même et pour son environnement (7)</li> <li>Définit avec le client les degrés pertinents de confidentialité et de communication avec les autres (8)</li> <li>Sait gérer la conclusion de l'entretien pour que le client comprenne bien les résultats de la session (9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se conforme au code d'éthique professionnelle de l'EMCC (ou équivalent) (37)</li> <li>Explique la différence entre le mentorat/coaching et d'autres professions, ainsi que ses avantages pour le client et par rapport au contexte du client (38)</li> <li>Établit et gère un contrat clair de coaching/mentorat avec le client et, le cas échéant, les autres parties prenantes (39)</li> <li>Contractualise un programme définissant quand, où et à quelle fréquence auront lieu les séances (40)</li> <li>Décrit son propre processus et style de coaching/mentorat au client de façon à lui permettre de décider en connaissance de cause de la suite à donner au coaching/mentorat (41)</li> <li>Admet les limites de sa propre compétence et signale le besoin de prendre conseil et, éventuellement, de conclure le contrat (42)</li> <li>Détecte l'éventuelle incapacité du client à s'engager dans un travail de coaching/mentorat et prend les mesures appropriées (43)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établit un contrat de coaching/mentorat respectant l'éthique en cas de situation ambiguë et/ou conflictuelle avec le client et, le cas échéant, les commanditaires (80)</li> <li>Identifie les clients dont les besoins émotionnels ou thérapeutiques excèdent ses capacités professionnelles pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions (81)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutient le client s'il s'adresse à des agences ou sources spécialisées, si nécessaire (103)</li> <li>Détecte les situations où les besoins du client excèdent les limites claires du contrat, et prend les mesures appropriées (104)</li> </ul>

Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Gestion du contrat</b></p> <p>Déterminer et actualiser les attentes et limites du contrat de coaching/mentorat avec le client et, le cas échéant, le commanditaire.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adapte réellement aux préférences du client et, si nécessaire, aux politiques et procédures du commanditaire (44)</li> <li>• Gère la conclusion du contrat (45)</li> </ul>		
<p><b>Construction de la relation</b></p> <p>Construire et entretenir avec intelligence une relation efficace avec le client et, le cas échéant, le commanditaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sait expliquer dans quelle mesure ses propres comportements peuvent affecter le processus de coaching/mentorat (10)</li> <li>• Traite toute personne avec respect et veille à préserver la dignité du client (11)</li> <li>• Décrit et applique au moins une méthode pour établir la relation (12)</li> <li>• Utilise un langage que le client peut comprendre (13)</li> <li>• Développe la confiance en tenant ses engagements et en s'abstenant de juger le client (14)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait preuve d'empathie et apporte un véritable soutien au client (46)</li> <li>• S'assure qu'un degré suffisant de confiance s'est établi pour que le coaching/mentorat soit efficace (47)</li> <li>• Sait reconnaître et travailler efficacement selon l'état émotionnel du client (48)</li> <li>• Adapte son langage et son comportement au style du client, tout en gardant le sens du moi (49)</li> <li>• Veille à éviter toute dépendance du client vis-à-vis du coach/mentor (50)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est attentif aux émotions, humeurs, langage, habitudes, croyances et expression physique du client et fait preuve de flexibilité dans son approche (82)</li> <li>• Démonstre un niveau élevé d'attention et de réactivité face au client, sans perdre de vue sa responsabilité de travailler pour obtenir des résultats (83)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sait décrire les tactiques employées face aux signaux émotionnels du client, à tout moment de la session de coaching (105)</li> </ul>

Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Accompagnement de l'émergence de prises de conscience et d'enseignements</b></p> <p>Travailler le client et le commanditaire de manière à faire émerger des perspectives et des enseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans sa pratique du mentorat/coaching, démontre sa conviction que les autres apprennent mieux par eux-mêmes (15)</li> <li>Vérifie la bonne compréhension des questions essentielles (16)</li> <li>Applique les principes d'écoute active (17)</li> <li>Sait expliquer les principes du questionnement efficace (18)</li> <li>Formule ses feedbacks dans un style approprié, acceptable et évocateur pour le client (19)</li> <li>Exprime ses propres perspectives et idées de façon à ce que le client puisse choisir d'en tenir compte ou non (20)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique les blocages potentiels à une écoute efficace (51)</li> <li>Est très attentif au ton et aux modulations de la communication, ainsi qu'à son contenu explicite (52)</li> <li>Identifie les modes de pensée et d'action du client (53)</li> <li>Permet au client de faire le lien entre ses sentiments, ses comportements et sa performance (54)</li> <li>Utilise des techniques de questionnement variées pour favoriser la prise de conscience (55)</li> <li>Permet au client d'élaborer de nouvelles idées (56)</li> <li>Utilise le feedback et les remises en question pour aider le client à s'ouvrir de nouvelles perspectives, tout en maintenant la qualité de la relation et la responsabilité de l'action (57)</li> <li>Reste impartial lorsqu'il encourage le client à envisager d'autres options (58)</li> <li>révise sa pratique pour renforcer la compréhension et l'engagement pour l'action (59)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilise des techniques variées pour favoriser la prise de conscience, encourager l'exploration et approfondir la réflexion sur soi (84)</li> <li>Utilise efficacement le feedback et les remises en question pour accroître la prise de conscience, la réflexion sur soi et la responsabilité de l'action (85)</li> <li>Réagit immédiatement à tous les signaux émotionnels du client afin d'en déduire de possibles champs de questionnement (86)</li> <li>Applique avec souplesse des types variés de questionnements pour faciliter la réflexion sur soi (87)</li> <li>Utilise le langage pour aider le client à recadrer ou remettre en question sa façon de pensée/sa compréhension actuelle (88)</li> <li>Adopte un point de vue holistique pour construire la compréhension et la réflexion (89)</li> <li>Identifie les incertitudes, possibilités et contraintes liées au contexte situationnel du client et l'aide à évaluer leur impact (90)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide efficacement le client au fil de l'émergence de besoins de plus en plus complexes (106)</li> <li>Suscite des changements significatifs et fondamentaux dans la façon de pensée et le comportement du client (107)</li> <li>Adapte en permanence son approche/sa technique aux réactions du client, tout en gardant en tête l'objectif de résultats (108)</li> </ul>



Catégorie de compétences	Praticien Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien Senior Indicateurs de capacité	Praticien Master Indicateurs de capacité
<p><b>Orientation sur le résultat et l'action</b></p> <p>Mettre en œuvre une démarche et utiliser les compétences nécessaires pour aider le client à aboutir aux changements souhaités.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide le client à clarifier et analyser les résultats souhaités et à définir des objectifs adaptés (21)</li> <li>Veille à l'adéquation entre les objectifs du client et le contexte dans lequel il évolue (22)</li> <li>Incite le client à envisager différentes options pour atteindre les objectifs (23)</li> <li>Veille à ce que ce soit le client qui choisisse les solutions (24)</li> <li>Prend les notes nécessaires pour suivre et analyser les progrès avec le client (25)</li> <li>S'assure qu'à l'issue de la séance, le client est capable de progresser sur la voie de son propre développement (26)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide le client à planifier efficacement ses actions en prenant en compte le soutien, les ressources et les contraintes correspondantes (60)</li> <li>Aide le client à concevoir et identifier les actions les mieux adaptées à ses préférences personnelles (61)</li> <li>Veille à ce que le client assume la responsabilité de ses décisions, de ses actions et de son approche des enseignements (62)</li> <li>Aide le client à identifier les obstacles potentiels à la mise en œuvre des actions (63)</li> <li>Décrit et applique au moins une méthode de renforcement de l'engagement en faveur des résultats, des objectifs et des actions (64)</li> <li>Analyse les progrès, l'atteinte des objectifs et l'obtention de résultats avec le client et, si nécessaire, définit les adaptations utiles (65)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encourage le client à analyser plus profondément le contexte et l'impact des résultats souhaités (91)</li> <li>Sait utiliser une large palette de techniques et méthodes pour faciliter l'obtention de résultats (92)</li> <li>Décrit et applique des méthodes variées pour renforcer l'engagement en faveur des résultats, des objectifs et des actions (93)</li> <li>Aide le client à analyser son approche du changement, suscite l'expérimentation active et la découverte de soi (94)</li> <li>Gère efficacement la résistance au changement (95)</li> </ul>	

Catégorie de compétences	Fondation Indicateurs de capacité	Praticien Indicateurs de capacité	Praticien senior Indicateurs de capacité	Master Indicateurs de capacité
<p><b>Utilisation des modèles et techniques</b></p> <p>Mettre en œuvre des modèles, outils, techniques et idées allant au-delà des simples savoir-faire de communication, afin de susciter l'émergence et des enseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonde son approche sur un modèle ou un cadre de référence du coaching/mentorat (27)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développe un modèle de coaching/mentorat cohérent, fondé sur un ou plusieurs modèles reconnus (66)</li> <li>Utilise plusieurs techniques et outils reconnus pour aider le client à progresser et obtenir des résultats (67)</li> <li>Utilise des modèles et des approches correspondant au contexte du client (68)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intègre différents modèles et idées nouvelles à sa propre approche du mentorat/coaching, et sait argumenter cette approche (96)</li> <li>Met en œuvre des connaissances approfondies et une expérience poussée des modèles, outils et techniques pour aider le client à gérer des challenges spécifiques et à obtenir le résultat global souhaité (97)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définit une approche personnelle et spécifique du coaching/mentorat, fondée sur l'évaluation critique des modèles reconnus et des enseignements tirés de sa propre pratique et de la supervision (109)</li> <li>conçoit ses propres outils et systèmes pour améliorer son efficacité (110)</li> </ul>
<p><b>Évaluation</b></p> <p>Rassembler des éléments sur l'efficacité de ses pratiques et contribuer à l'ancrage d'une culture de l'évaluation des résultats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle et analyse l'efficacité de l'ensemble du processus (28)</li> <li>Demande le feedback du client sur son coaching/mentorat (29)</li> <li>Reçoit et accepte le feedback dans un esprit constructif (30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applique un processus formalisé pour obtenir le feedback du client (69)</li> <li>Établit des processus d'évaluation rigoureux avec le client et, le cas échéant, les parties prenantes (70)</li> <li>Évalue les résultats et, le cas échéant, les parties prenantes (71)</li> <li>Établit ses propres processus pour évaluer son efficacité en tant que coach/mentor (72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de façon critiques les diverses démarches d'évaluation du coaching/mentorat (98)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribue activement au développement des connaissances sur l'évaluation du coaching/mentorat (111)</li> <li>Exploite les connaissances acquises pour éclairer les débats, tendances et opinions liées aux processus d'évaluation, aux processus du coaching/mentorat et aux thématiques du client (112)</li> </ul>