

* Inspiré du Code de conduite sur le coaching publié par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec CRHA en avril 2014.

Personnes et organisations interpellées par ces règles

- ✓ Les institutions d'enseignement, les entreprises et organisations ainsi que les consultants privés partenaires d'affaires de l'Institut M₃I en tant que premiers interlocuteurs auprès des entreprises et des organisations faisant appel à leurs services ; ils deviennent les répondants face aux mandants.
- ✓ Les accompagnants/*coachs* en tant que professionnels en contact direct avec les clients individuels et corporatifs de l'Institut M₃I dans le cadre de démarches individuelles de développement.
- ✓ Les participants au tout programme de développement dispensé par l'Institut M₃I en tant que bénéficiaires de la démarche et aussi appelés : client ou «*coachés*».

Partage d'une même perception

Tous les accompagnants/*coachs* accrédités de l'Institut M₃I partagent la même vision du développement des personnes et s'appuient sur les principes suivants :

- Les personnes constituent l'ingrédient essentiel dans la réalisation de tout projet.
- Les objectifs les mieux ciblés, l'organisation du travail la plus sophistiquée et les mécanismes d'ajustement et d'adaptation les plus raffinés ne pourront pas fournir les résultats escomptés si les gens concernés n'ont pas adhéré à la cause commune ou s'ils ne sont pas en mesure de bien comprendre ce à quoi l'on s'attend d'eux.
- De l'information spécifique obtenue grâce à un processus structuré et systématique selon les exigences de la recherche scientifique fournira les constats et les explications requis pour enclencher volontairement une démarche d'amélioration.
- Chaque personne est responsable de son développement personnel et professionnel. Par conséquent le rôle d'accompagnant/*coach* consiste essentiellement — comme l'indique son titre — à accompagner son client dans sa démarche d'appropriation de son devenir; cette démarche appartient en propre au client.
- Le rôle de l'accompagnant/*coach* consiste à placer son client dans une position qui lui permettra de faire des choix éclairés qui tiendront compte autant les besoins logiques et rationnels que les préoccupations émotives et sentimentales.

Compétence et professionnalisme

Les accompagnants/*coachs* accrédités de l'Institut M₃I sont toutes et tous habilités à agir à ce titre d'accompagnant/*coach* en utilisant les instruments d'autodiagnostic développés par l'Institut M₃I ainsi que tous les outils complémentaires qui s'y rapportent et qui ont été développés à des fins spécifiques.

Les accompagnants/*coachs* accrédités de l'Institut M₃I ont été, au préalable, familiarisés avec le matériel de formation rattaché à un instrument d'autodiagnostic particulier, ses fondements ainsi que les applications potentielles. De plus, ils ont une vision des possibilités offertes par l'utilisation d'un instrument particulier en complémentarité des autres outils disponibles à l'Institut M₃I afin d'optimiser le développement, personnel et professionnel de leur client.

Les accompagnants/*coachs* accrédités de l'Institut M₃I sont toutes et tous des personnes d'expérience ayant agi, au cours de leur carrière, à titre de formateur et/ou gestionnaire dans un rôle-conseil auprès des membres d'une équipe.

Un programme de formation rigoureux leur permet :

- de maîtriser les outils qu'ils utilisent,
- de développer les compétences requises pour agir à titre d'accompagnant/*coach* tel qu'entendu dans la démarche d'accompagnement/*coaching* réalisée dans le cadre d'une intervention réalisée auprès d'un client de l'Institut M₃I,
- d'être en mesure d'adapter leurs interventions aux besoins particuliers de chacun de leurs clients.

Un encadrement discret et efficace de même qu'un suivi continu grâce à un processus instrumenté procurent aux mandants ainsi qu'aux clients (*coachés*) l'assurance du respect des plus hauts standards professionnels dans les circonstances.

Parmi ces standards, mentionnons la compétence qui stipule que l'accompagnant/*coach* doit posséder les aptitudes, les connaissances et l'expérience nécessaires pour accepter et réaliser une démarche conformément aux procédures et selon la méthodologie prescrite. Il doit aussi préserver son indépendance professionnelle, éviter les conflits d'intérêts et convenir d'une entente de confidentialité avec le *coaché*.

La formation et l'encadrement technique des accompagnants/*coachs* relèvent uniquement et totalement des responsables de la formation, de l'entraînement et de la supervision des formateurs/accompagnants/*coachs* de l'Institut M₃I dont le rôle consiste à respecter au plus haut point les processus élaborés par les concepteurs des différents outils disponibles à l'Institut M₃I.

Assurance de confidentialité

La nature des informations fournies par un participant lors de l'administration d'un outil d'autodiagnostic possède un caractère de confidentialité évident. Il en est de même pour le rapport qui est produit par la suite et transmis à l'accompagnant/*coach*.

L'Institut M₃I est l'héritière de la longue tradition des travaux et des recherches de BUREFOR Inc. qui œuvre, depuis 1985, dans l'administration de questionnaires relatifs aux comportements humains et à la mesure d'habiletés et de compétences reliées au travail et au milieu organisationnel.

BUREFOR Inc. possède une réputation impeccable quant au respect des règles de confidentialité. BUREFOR Inc. s'en est toujours fait un point d'honneur; sa présence continue dans ce champ d'activité professionnelle, que constitue le comportement organisationnel, en est une preuve manifeste.

Pour tous les outils d'autodiagnostic en usage à l'Institut M₃I, la chaîne de confidentialité est assurée par le processus d'acheminement des données et des résultats.

- Les clients transmettent à l'Institut M₃I, l'adresse courriel des personnes impliquées dans une démarche.
- Un questionnaire d'autodiagnostic personnalisé avec un code de validation spécifique est transmis par voie électronique à chaque personne impliquée.
- Le participant retourne, également par voie électronique, à l'Institut M₃I, son questionnaire complété.
- L'Institut M₃I procède à l'analyse de données du questionnaire d'autodiagnostic et produit le rapport qui servira tout au long de la démarche d'accompagnement/coaching ainsi que la production de tous les documents de travail qui s'y rattachent.
- L'Institut M₃I transmet à l'accompagnant/*coach* responsable de ce client le rapport en format électronique et aussi sur support papier de même que tous les documents qui lui permettront de réaliser son travail.

La démarche d'accompagnement/coaching

Mandat

1. Avant d'accepter un mandat, l'accompagnant/*coach* tient compte de ses aptitudes, de ses connaissances, de son expérience, des moyens dont il dispose et de sa disponibilité.
2. L'accompagnant/*coach* s'assure qu'il possède l'indépendance et l'objectivité requises pour agir à ce titre dans le cadre de cette démarche auprès de la personne qui lui est assignée comme client.
3. L'accompagnant/*coach* évite de se placer en situation de conflit d'intérêts.
4. L'accompagnant/*coach* détermine avec son client les paramètres du mandat, notamment en :
 - a) établissant les résultats visés;
 - b) déterminant la durée du mandat;
 - c) déterminant la fréquence des rencontres;
 - d) déterminant les modalités et le processus d'interruption du mandat;
 - e) établissant une entente de confidentialité;
 - f) indiquant la possibilité, pour le client, d'interrompre la démarche en cas d'insatisfaction de sa part.
5. Le mandat est convenu dès le début de la démarche d'accompagnement/*coaching*.

Préparation

6. L'accompagnant/*coach* prépare soigneusement ses interventions en étudiant les résultats du rapport correspondant à l'outil d'autodiagnostic que son client a complété ainsi que tous les documents qui s'y rattachent.
7. L'accompagnant/*coach* obtient auprès de son client les informations pertinentes, notamment celles qui concernent l'environnement de travail, la culture et les objectifs stratégiques de l'organisation, et ce, afin d'établir une démarche d'accompagnement/*coaching* adaptée à sa réalité organisationnelle.
8. L'accompagnant/*coach* obtient une confirmation claire de son client par laquelle celui-ci s'engage à collaborer activement à la démarche d'accompagnement/*coaching*.

La démarche d'accompagnement/coaching (suite)

Confidentialité

9. Avant d'entreprendre les rencontres, l'accompagnant/*coach* établit avec son client une entente de confidentialité. Cette entente vise, notamment, la protection des informations confidentielles qui seront divulguées à l'accompagnant/*coach* par son client durant toute la démarche d'accompagnant/*coaching*.
10. Lors de l'établissement de l'entente de confidentialité, l'accompagnant/*coach* indique sans équivoque à son client qu'aucune information ne sera fournie par lui, sans une demande écrite expresse de sa part, indiquant qu'il souhaite que des informations spécifiques soient transmises à ses supérieurs. Dans un tel cas, tout rapport fourni par l'accompagnant/*coach* sera aussi transmis en copie conforme au client.
11. Lors de l'établissement de l'entente de confidentialité, l'accompagnant/*coach* précise qu'en aucun temps une divulgation d'informations sur les échanges qu'ils ont entre eux — lui et le client — ne sera remise à des tiers.
12. Avant d'entreprendre les rencontres d'accompagnement/*coaching*, l'accompagnant/*coach* s'assure que l'entente de confidentialité a été comprise et acceptée par le *coaché*.
13. Lors des rencontres d'accompagnement/*coaching*, l'accompagnant/*coach* s'assure que l'environnement physique favorise le succès de la démarche et le maintien de la confidentialité des informations; à l'occasion, certaines étapes pourront se dérouler par des échanges à distance grâce aux avancées des technologies telles que *Skype*.

Relation avec le client pendant la démarche d'accompagnement/coaching

14. L'accompagnant/*coach* fait preuve d'honnêteté, d'intégrité, de professionnalisme et de rigueur lors des rencontres de *coaching*. Il communique de façon franche et honnête lors de ses échanges avec son client.
15. L'accompagnant/*coach* documente formellement l'évolution de la démarche avec son client. L'accompagnant/*coach* rend cette information disponible à son client tout au long de la démarche.

Fin du mandat

16. Après la fin du mandat, l'accompagnant/*coach* préserve la confidentialité des informations obtenues de son client pendant la démarche d'accompagnement/*coaching*. L'identité du mandant et du client doivent demeurer confidentielle et respectent de la sorte le code de déontologie auquel adhère l'accompagnant/*coach*.
17. L'accompagnant/*coach* transmet à l'Institut M3I la totalité du dossier physique et électronique concernant ce client.