



Mise à jour du référentiel des compétences clés de coaching de l'ICF

Octobre 2019

Suite à une analyse rigoureuse des pratiques de coaching pendant 2 ans, l'International Coach Federation publie la mise à jour du référentiel des compétences clé de coaching. Ce référentiel de compétences est basé sur les données recueillies auprès de plus de 1 300 coachs à travers le monde, comprenant à la fois des coachs ICF et non ICF, représentant un large éventail de pratiques, de formations, de styles et d'expériences de coaching. Cette recherche à grande échelle a validé la pertinence d'une grande partie du référentiel de compétences élaboré il y a près de 25 ans, et son importance fondamentale pour la pratique de coaching d'aujourd'hui. Quelques nouveaux éléments et thèmes qui sont ressortis des données collectées ont également été intégrés à ce modèle. Il s'agit notamment de souligner le caractère primordial du comportement éthique et de la confidentialité, l'importance d'incarner un état d'esprit Coaching et d'avoir une pratique réflexive continue, l'importance de distinguer clairement les différents contrats de coaching, le caractère fondamental du partenariat entre le coach et son client, et l'importance que le coach¹ soit conscient des dimensions culturelles, systémiques et contextuelles. Ces composantes fondamentales, combinées aux nouveaux thèmes, reflètent les éléments clés de la pratique du coaching aujourd'hui et serviront de normes encore plus solides et plus complètes pour l'avenir.

A. Fondation

C1 Fait preuve d'éthique dans sa pratique

Définition : Comprend et applique de façon cohérente l'éthique et les normes du coaching

1. Fait preuve d'intégrité personnelle et d'honnêteté dans ses relations avec les clients, les commanditaires et les parties prenantes
2. Prend en compte l'identité, l'environnement, les expériences, les valeurs et les croyances des clients
3. Utilise un langage approprié et respectueux avec les clients, les commanditaires et les parties prenantes
4. Respecte le code de déontologie de l'ICF et en défend les Valeurs Fondamentales.
5. Préserve la confidentialité des informations sur les clients conformément aux contrats avec les parties et les lois en vigueur

¹ NDT : dans ce document, le masculin est utilisé pour désigner l'humain au-delà de toute connotation de genre

6. Préserve la distinction entre le coaching, le conseil, la psychothérapie et les autres professions d'accompagnement
7. Oriente les clients vers d'autres professionnels de l'accompagnement si besoin.

2. Incarne un état d'esprit Coaching

Définition : Développe et maintient un état d'esprit ouvert, curieux, flexible et centré sur le client.

1. Reconnaît que les clients sont responsables de leurs propres choix.
2. S'engage dans un processus d'apprentissage et de développement continu en tant que coach.
3. Développe une pratique réflexive continue pour améliorer sa pratique de coach
4. Reste conscient et sensible à l'impact du contexte et de la culture sur soi et sur les autres.
5. Utilise sa conscience de soi ainsi que son intuition au service des clients.
6. Développe et maintient sa capacité à gérer ses émotions
7. Se prépare mentalement et émotionnellement aux séances de coaching.
8. Recherche l'aide de ressources extérieures lorsque nécessaire

B. Co-crée la relation

3. Définit et maintient les contrats

Définition : Est le partenaire du client et des parties prenantes pour définir des contrats clairs concernant la relation de coaching, le processus, les plans et les objectifs. Conclut des contrats pour l'ensemble du processus de coaching ainsi que pour chaque séance de coaching.

1. Explique ce qu'est et ce que n'est pas le coaching et en décrit le processus au client et aux parties prenantes.
2. Aboutit à un accord sur ce qui est ou n'est pas approprié dans la relation de coaching, sur ce qui est ou n'est pas contenu dans le contrat proposé, ainsi que sur les responsabilités du client et des parties prenantes.
3. Aboutit à un accord sur les lignes directrices et les paramètres spécifiques de la relation de coaching tels que la logistique, les tarifs, le calendrier, la durée, la résiliation, la confidentialité et la participation d'autres acteurs.
4. Est en partenariat avec le client et les parties prenantes pour définir le plan global de coaching et les objectifs.
5. Est en partenariat avec le client pour s'assurer de l'affinité entre le client et le coach.
6. Est en partenariat avec le client pour identifier ou reconfirmer ce qu'il veut accomplir pendant la séance.
7. Est en partenariat avec le client pour définir ce qu'il estime devoir aborder ou résoudre pour accomplir ce qu'il souhaite durant la séance.
8. Est en partenariat avec le client pour définir ou reconfirmer les indicateurs de succès du cycle de coaching ou de la séance.
9. Est en partenariat avec le client pour gérer le temps et l'objectif de la séance.
10. Poursuit le coaching vers le résultat souhaité par le client, sauf indication contraire du client.
11. Est en partenariat avec le client pour terminer la relation de coaching d'une manière qui valorise cette expérience

4. Développe un espace de confiance et de sécurité

Définition : Est en partenariat avec le client pour créer un climat de sécurité et de soutien, qui permette au client de s'exprimer librement. Maintient une relation de respect mutuel et de confiance.

1. Cherche à comprendre le client dans son contexte, pouvant inclure son identité, son environnement, ses expériences, ses valeurs et ses croyances.
2. Fait preuve de respect pour la « personne client », ses perceptions, son style, son langage et adapte son coaching en conséquence.
3. Reconnaît et respecte la singularité des talents, des idées et du travail du client dans le processus de coaching.
4. Fait preuve de soutien, d'empathie d'attention envers le client.
5. Reconnaît et favorise l'expression des sentiments, des perceptions, des préoccupations, des convictions et des suggestions du client.
6. Fait preuve d'ouverture et de transparence pour montrer sa vulnérabilité et construire une relation de confiance avec le client.

5. Reste en présence

Définition : Est pleinement conscient et présent avec le client, en utilisant un style ouvert, flexible, ancré et confiant.

1. Reste concentré, attentif, empathique et agit en réponse au client.
2. Fait preuve de curiosité pendant le processus de coaching.
3. Gère ses émotions pour rester présent avec le client.
4. Fait preuve de confiance en travaillant avec les émotions fortes du client pendant le processus de coaching.
5. Est à l'aise de travailler avec le fait de ne pas savoir.
6. Crée ou permet un espace pour le silence, la pause ou la réflexion.

C. Communiquer efficacement

6. Écoute activement

Définition : Se concentre sur ce que le client dit et ne dit pas pour bien comprendre ce qui est communiqué dans le contexte des systèmes clients et pour soutenir l'expression du client.

1. Considère le contexte du client, son identité, son environnement, ses expériences, ses valeurs et ses croyances afin de mieux comprendre ce que le client communique.
2. Reflète ou résume ce que le client a communiqué pour s'assurer de la clarté et de la compréhension.
3. Reconnaît et explore au-delà de ce que le client communique.
4. Remarque, reconnaît et explore les émotions, les changements d'énergie, les signaux non verbaux ou les autres comportements du client.
5. Intègre les mots du client, le ton de sa voix et son langage corporel afin de déterminer la pleine signification de ce que le client communique.
6. Remarque les tendances dans les comportements et les émotions du client au cours des séances pour discerner les sujets et les schémas récurrents.

7. Suscite des prises de conscience

Définition : Facilite les prises de conscience et l'apprentissage du client en utilisant des outils et des techniques tels que le questionnement puissant, le silence, la métaphore ou l'analogie.

1. Prend en compte l'expérience du client pour décider de ce qui pourrait être le plus utile.

2. Challenge le client pour favoriser prise de conscience ou découverte
3. Pose des questions sur le client, sa façon de penser, ses valeurs, ses besoins, ses désirs et ses croyances.
4. Pose des questions qui aident le client à explorer au-delà de la pensée habituelle.
5. Invite le client à partager davantage son expérience dans l'instant.
6. Remarque ce qui fonctionne pour améliorer les progrès du client.
7. Adapte l'approche de coaching en réponse aux besoins du client.
8. Aide le client à identifier les facteurs qui influencent les schémas présents et futurs de comportement, de pensée ou d'émotion.
9. Invite le client à développer des idées sur la façon dont il peut aller de l'avant et sur ce qu'il souhaite ou est en capacité de faire.
10. Aide le client en reformulant les perspectives.
11. Partage ses observations, intuitions et sentiments susceptibles de créer de nouveaux apprentissages pour le client, sans s'y attacher.

D. Cultiver l'apprentissage et la croissance

8. Facilite la croissance du client

Définition : Est en partenariat avec le client pour transformer les apprentissages et les découvertes en actions. Favorise l'autonomie du client dans le processus de coaching.

1. Travaille avec le client pour intégrer de nouvelles prises de conscience, des découvertes ou des apprentissages dans sa vision du monde et ses comportements.
2. Est en partenariat avec le client pour concevoir des objectifs, des actions et des mesures de responsabilisation qui intègrent et développent de nouveaux apprentissages
3. Reconnaît et soutient l'autonomie du client dans la conception des objectifs, des actions et des méthodes de responsabilisation.
4. Aide le client à identifier les résultats potentiels ou les apprentissages des étapes d'action identifiées.
5. Invite le client à considérer la manière d'aller de l'avant, en intégrant les ressources, le soutien et les obstacles potentiels.
6. Est en partenariat avec le client pour résumer les apprentissages et les intuitions / découvertes pendant ou entre les séances.
7. Reconnaît les progrès et les réussites du client.
8. Est en partenariat avec le client pour terminer la séance.

Traducteurs pour la version française : Patrice Birot, Gaëlle Coqueblin, Marie-France Fourier, Denise Sin Blima, Eric Turquet