

Comment choisir une plateforme de coaching ?

Introduction



De nombreux coachs ont été récemment sollicités par de soi-disant plateformes de coaching. La commission Digital-Intelligence Artificielle & Coaching d'ICF-France a élaboré ce document pour vous aider dans vos choix de collaboration avec les plateformes de coaching et pour en définir les critères, dans le respect du cadre déontologique et éthique d'ICF. Ce document a vocation à évoluer et être enrichi par vos remarques.

Plateformes de coaching : de quoi parle-t-on ?

Distinction entre plateformes contractuelles et plateformes de service

- Les plateformes de coaching sont des intermédiaires qui, par internet ou une interface sur téléphone, donnent la possibilité au coach d'être mis en contact avec des clients et d'être ensuite payé pour la session ou le contrat de coaching. Elles peuvent inclure des chatbots de coaching (programmes avec ou sans IA), des outils psychométriques, une bibliothèque de ressources, des modules d'e-learning.
- Cette définition n'inclut pas les plateformes de services aux coachs (prise de RDV, modèle de plan de développement, admin, notes de coaching, journal client, évaluation, accès à des outils psychométriques) pour lesquelles le coach paie un abonnement afin de bénéficier des services offerts.
- Les plateformes peuvent être hybrides en incluant des outils de service au coach dans une plateforme contractuelle.

Quelles questions se poser avant de s'engager auprès d'une plateforme ?

Cette série de questions non-exhaustive vise à vous faire réfléchir aux questions que vous pourriez vous poser.

Nous les avons rassemblées par thèmes : éthique, professionnalisme, gestion et sécurité des données, aspects contractuels et financiers.



ETHIQUE

1. La plateforme demande-t-elle au coach de signer une charte déontologique, si oui laquelle ?

2. Les clients ont-ils signé une charte éthique ou un accord de confidentialité avant d'utiliser la plateforme de coaching ? Avez-vous accès à cette charte ou accord ?
3. Comment se fait le contrat de coaching (la définition des objectifs) ?
En quadripartite (organisation du client + employé de la plateforme + coach + coaché)
En tripartite : coaché + coach + organisation du client,
Les objectifs sont définis entre la plateforme et le coaché
4. Quel accès avez-vous au feedback du coaché suite aux sessions ? (feedbacks à travers la plateforme sur votre tableau de bord, feedbacks envoyés par les employés de la plateforme sur votre boîte mail, pas d'accès...)



PROFESSIONNALISME

5. La plateforme de coaching requiert-elle que vous ayez des qualifications spécifiques : nombre minimum d'heures de coaching, une certification spécifique, formation au coaching, supervision, certification en outils psychométriques, etc. ? Devez-vous fournir des certificats pour en attester ?
6. La plateforme certifie-t-elle à ces clients que les coaches engagés sont supervisés ?
7. La plateforme offre-t-elle une supervision à ses coaches ?



GESTION ET SECURITE DES DONNEES

8. La plateforme permet-elle l'enregistrement des sessions ? Pouvez-vous utiliser ces enregistrements pour votre contrôle qualité (par exemple supervision/ certification) ? Ces enregistrements nourrissent-ils la base de données de la plateforme ?
9. Quel type de données (data) la plateforme analyse-t-elle ? Qui a accès à ces données ? Comment la confidentialité est-elle protégée (cryptage) ?
10. Savez-vous comment la plateforme de coaching fait le matching et sur quels critères (par programme numérique, un employé travaillant pour la plateforme, une combinaison humain + programme numérique) ? Savez-vous si la plateforme effectue un classement des coaches dans la présentation de son annuaire de coaches ?



ASPECTS CONTRACTUELS ET FINANCIERS

11. Quel type de contrat la plateforme vous propose-t-elle ? (ouvert sans date d'échéance précise, par projet, contrat mensuel, annuel...)
12. Devez-vous payer pour être répertorié sur la plateforme ?
13. La plateforme de coaching requiert-elle l'exclusivité de vos services ?
14. Savez-vous à quel pourcentage de ce qui est facturé au client correspond votre rémunération ? Etes-vous satisfait de la répartition offerte ?
15. Sous quelles conditions pouvez-vous résilier votre contrat de coaching ? Est-ce que les conditions de résiliation vous conviennent ?

@@@

La commission Digital IA & Coaching d'ICF France

Notre commission, constituée à l'automne 2018, s'est donné les missions suivantes :

- assurer une veille pour mieux suivre les évolutions et avancées du digital et de l'Intelligence artificielle dans des domaines liés au coaching
- en être le relais auprès des adhérents d'ICF et de la profession en général
- être un acteur de la réflexion engagée en France et au-delà sur l'Intelligence Artificielle et le digital autour de nos métiers, en particulier sur les questions éthiques

Elle fait partie de la task-force ICF EMEA/Global sur les technologies numériques et le coaching.



@ Nous contacter : ia@coachfederation.fr

