



AUGMENTER SES PERFORMANCES

QUAND, COMMENT ET POURQUOI CHOISIR SON COACH?

Comme c'est souvent le cas avec les nouvelles approches à la mode, on entend tout et n'importe quoi au sujet du coaching. Mais, au-delà des idées reçues, qu'est-ce véritablement que le coaching ? Et surtout, qu'est-ce que cette discipline serait susceptible de vous apporter à vous, dirigeant de PME ? Petit tour d'horizon pour faire le point !

– Christine de Bray

LE MOT « COACH » trouve son origine dans le vieil anglais et désigne une diligence qui transporte les passagers d'un point à un autre. Vers le milieu du 19^{ème} siècle, ce mot est utilisé dans le domaine sportif pour désigner celui qui mène l'équipe à bonne destination, c'est-à-dire à la victoire. Depuis quelques décennies, il a fait son apparition dans le contexte business, en Amérique du Nord, pour désigner une personne qui accompagne des clients pour les aider à atteindre un but professionnel.

Aujourd'hui, ce terme débarque chez nous et il est bien souvent mis à toutes les sauces ! Il est utilisé bien mal à propos pour désigner toute personne qui se propose d'apporter une solution à vos problèmes. Une confusion bien malheureuse quand on sait que c'est bien là toute l'originalité et la valeur ajoutée du coaching : une solution qui vous va comme un gant car c'est vous qui l'avez trouvée, en fonction de ce que vous êtes et avec votre connaissance intime du métier. Dans l'approche du coaching, l'expert, c'est vous ! Le coach est « juste » là pour vous aider à remettre certaines choses en question, à prendre du recul, à ouvrir de nouvelles perspectives...

L'expert, c'est vous !

Selon l'International Coach Federation¹, « le coaching professionnel est un partenariat qui permet aux clients de produire des résultats satisfaisants dans leur vie professionnelle, dans leur société ou organisation. À travers le processus de coaching, les clients approfondissent leurs connaissances, améliorent leurs performances et valorisent leur vie professionnelle ». Contrairement à un conseiller, un consultant ou un mentor, il ne donne pas de conseils ou de solutions toutes faites. Son rôle consiste plutôt à aider le « coaché » à trouver lui-même la solution optimale pour lui.

A quel type de problématiques le coaching peut-il vous aider à trouver une solution ?

A priori le champ est vaste ! Tout ce qui touche à la performance : vous aider à mener un projet particulièrement difficile, préparer une négociation dont l'enjeu est important. Dans ce cas, le coach



Des centaines d'entreprises font aujourd'hui appel à des coachs professionnels pour les aider à surmonter certaines situations difficiles.

vous aidera à y voir clair sur ce que vous voulez vraiment obtenir, à anticiper les craintes et les attentes de votre interlocuteur, à réfléchir aux alternatives qui s'offrent à vous, à mettre sur pied une proposition qui serait mutuellement bénéfique... Un coach pourrait aussi vous aider si vous envisagez d'effectuer des changements importants au sein de votre entreprise : changements de structure, d'organisation, de culture... Le coaching couvre également tout le spectre de la gestion de conflits qui cause bien des pertes d'énergie. En fin de compte toute situation pour laquelle l'apport d'un regard neutre et un soutien inconditionnel vous serait utile pour atteindre les objectifs ambitieux que vous vous êtes fixés !

Choisir son coach

Autant le dire tout de suite, il y a autant de style de coaching qu'il y a... de coachs et... de coachés ! Il n'y a pas d'accès à la profession pour le métier de coach. Alors comment choisir son coach et séparer le bon grain de l'ivraie ? Certains coachs ont une grande

Quels mécanismes sont à l'origine de l'efficacité du coaching ?

Effectuer une démarche de coaching permet de :

1. **Mieux concevoir et visualiser ses objectifs** : visualiser le succès qu'on attend, c'est déjà se mettre dans un climat positif !
2. **Rester constamment stimulé** : Le coach va vous pousser à vous fixer des sous-objectifs un peu plus ambitieux que vous ne l'auriez fait spontanément.
3. **Envisager de nouveaux points de vue**, d'apercevoir de nouvelles solutions auxquelles vous n'aviez pas songé, grâce à son regard neuf, son écoute et son questionnement.
4. **Se maintenir dans l'action** : grâce à la fréquence et la régularité des rendez-vous, vous restez concentré sur votre plan d'action.
5. **Rectifier le tir à temps** : le coach vous offre sans cesse un feedback neutre pour vous aider à tirer les leçons de vos échecs comme de vos succès.
6. **Vaincre votre isolement et garder le moral**, grâce au soutien inconditionnel qu'il vous apporte.

expérience professionnelle passée qui vous inspirera confiance et mènera à une approche très pragmatique. D'autres ont une formation complémentaire, en PNL² par exemple, qui peut s'avérer particulièrement utile lorsqu'il s'agit de vaincre des blocages ou résoudre des conflits. Certains sont spécialisés en coaching individuel, d'autres en coaching d'équipe...

Pour bien choisir, il est essentiel de commencer par définir de façon précise l'objectif que vous voulez atteindre grâce au coaching : il doit être spécifique, mesurable, avec une échéance dans le temps. Il s'agit ensuite de choisir un coach qui a suivi une formation reconnue et dont l'approche vous semble adaptée à l'objectif que vous souhaitez atteindre. Choisissez quelqu'un en qui vous avez confiance : votre relation de coaching ne sera utile que si vous sentez que vous pouvez absolument tout dire à votre coach. Même s'il y a des coachs très compétents qui ne sont pas certifiés par l'ICF, choisir quelqu'un qui soit déjà certifié ou en voie de l'être³ vous apportera certaines garanties : l'ICF a en effet établi des règles très strictes sur le plan éthique. Ses membres sont obligés de se faire régulièrement superviser, un gage supplémen-

taire pour éviter certaines dérives. Enfin, avant d'entamer votre démarche, prenez bien connaissance de tous les aspects pratiques régissant votre collaboration : prix, durée et fréquence des séances, modalités en cas de report ou d'annulation. Et validez avec votre coach la durée à envisager pour atteindre l'objectif que vous vous êtes fixés.

Un bon coach sait reconnaître ses limites : ce n'est pas un psychologue ou un psychothérapeute, et s'il estime que vous avez besoin d'entamer une démarche qui relève davantage de la psychologie, il vous le fera savoir. Un coaché n'est pas un patient ! C'est un client qui fait appel à un professionnel de façon limitée dans le temps pour résoudre un problème concret ou atteindre un objectif précis. Et cet objectif, c'est vous et vous seul qui le déterminez : si un coach cherche à vous l'imposer, les voyants doivent se mettre au rouge car, dans un processus de coaching qui répond aux exigences éthiques fixées par l'ICF, c'est vous qui restez en contrôle de l'entièreté du processus!

Pour être efficace, un coach ne doit pas forcément être un expert de votre secteur. Mais son expérience professionnelle doit lui permettre de comprendre votre contexte de travail pour pouvoir poser les bonnes questions, celles qui feront la différence et vous feront avancer dans votre réflexion !

Bien sûr, le coaching n'est pas la panacée universelle et ne peut en aucun cas prétendre apporter une solution à tous vos problèmes. Lorsque le coach est mandaté par l'entreprise auprès du coaché et s'inscrit donc dans le cadre d'une relation à trois, un très grand sens de l'éthique est requis pour le coach, surtout lorsque les objectifs du coaché et ceux de l'entreprise ne sont pas parfaitement alignés. Certaines approches un peu superficielles peuvent poser question : il ne suffit pas d'avoir systématiquement recours à quelques outils simplistes ! Un vrai travail de coaching réside justement dans une approche personnalisée.

Des centaines d'entreprises font aujourd'hui appel à des coachs professionnels pour les aider à surmonter certaines situations difficiles. Dans le domaine du sport, la plupart des sportifs de haut niveau font appel à un coach tout au long de leur carrière. Le feraient-ils si les résultats n'étaient pas au rendez-vous ? Quand on regarde notre Justine nationale à la télévision, il y a une chose dont on ne peut pas s'apercevoir. Ceux qui ont eu la chance d'assister en personne à un match ont pourtant pu l'observer : l'importance du contact visuel avec Carlos Rodriguez, son coach depuis... 1996 !

¹ Née en 1995, l'International Coach Federation, d'origine américaine, est la première et la plus grande association internationale de coachs professionnels. Elle est à l'origine de la reconnaissance et de la professionnalisation du coaching aux USA, en Asie, en Australie et en Europe. Elle compte plus de 11.000 membres dans 82 pays. Pour en savoir plus www.icfb.be

² Programmation Neuro-Linguistique : Programmation car, en apprenant, nous fabriquons des «programmes», c'est à dire des apprentissages automatisés. Neuro, car ces apprentissages s'effectuent grâce à notre système nerveux. Linguistique, car le langage joue un rôle déterminant dans le processus d'apprentissage et reflète à la fois ce que nous pensons et la façon dont nous pensons. Source : l'Institut Français de Programmation Neuro-Linguistique.

³ Liste disponible sur www.icfb.be, dans « choisir un coach ».

