

EN SAVOIR PLUS SUR LE COACHING (partie 1)

Par *Robert Gingras, CRHA, ACC*

Voici une série de courts articles que j'ai eu le plaisir de rédiger pour le journal La Voix de l'Est sur le thème du COACHING : une profession d'accompagnement de plus en plus répandue mais encore mal comprises pour certains. Au-delà de quelques éléments théoriques et techniques, je me suis attardé à raconter comment certains clients ont pu bénéficier d'accompagnement pour une décision à prendre ou un apprentissage à faire.

ARTICLE 1 - UN PREMIER CONTACT...

Je suis très emballé à l'idée d'écrire cette rubrique dans les pages de la Voix de l'Est. Après quelques mois de réflexion, j'en suis venu à la conclusion que la clientèle d'affaires de la région méritait d'en savoir davantage sur le « COACHING ». Bien humblement, j'espère arriver à cet objectif à travers mes écrits.

Sans trop le savoir, le coaching a toujours fait un peu partie de ma vie. Comme individu et comme gestionnaire, j'ai toujours été très à l'écoute des gens et assez ouvert aux idées des autres; imposer mes opinions, très peu pour moi. J'ai donc découvert que j'avais certaines prédispositions pour la « fonction ». Après avoir été gestionnaire dans une importante entreprise alimentaire (12 ans), je suis devenu consultant et formateur en offrant mes services aux gestionnaires de société de la région.

C'est en 2010 que j'ai fait le grand saut et que j'ai démarré ma formation pour devenir coach d'affaires. Une fois complétée, j'ai obtenu ma certification auprès de l'*International Coaching Federation* (ICF) : l'association la plus reconnue mondialement.

« C'est en coachant qu'on devient coach. » Je dois avoir entendu cette phrase des dizaines de fois par l'entremise des animateurs de l'école Coaching de Gestion. Trois ans plus tard, j'avoue qu'au-delà de la formation et de la certification, c'est effectivement à travers les nombreuses



heures de pratique auprès de ma clientèle que j'ai pu développer la dizaine de compétences requises pour être coach.

Au fil des mois qui viennent, je chercherai à atteindre deux objectifs : vous faire découvrir ce qu'est la pratique du coaching et en quoi cette approche peut bénéficier à tous les dirigeants et gestionnaires; et ce, peu importe le secteur d'activité. Je me ferai un plaisir de décrire les notions définissant le coaching à travers certains cas de coaching vécus dans ma pratique.

ARTICLE 2 - COACHING : UNE DÉFINITION

La profession de Coach d'affaires est relativement récente. Et avec la nouveauté vient la multiplication des perceptions, voire des définitions. En 2011, au congrès de la Fédération Internationale des Coachs (ICF) du Québec, un sondeur a livré la perception du public par rapport à ce qu'était un Coach. Tout y était... De l'entraîneur d'une équipe sportive au gourou pratiquant des rituels mystérieux.

Aux membres assistant à cette plénière, regroupant que des coachs, ce même animateur a demandé qu'elle était la définition du coaching. Après avoir entendu la définition des cinq premiers congressistes, il s'est arrêté en disant : « La preuve est faite! ». Tous avaient donné une définition différente.

La conclusion du sondeur : le coaching est une jeune profession qui doit se définir, établir des balises de fonctionnement et publiciser le rôle qu'elle peut jouer; autant auprès des gens d'affaires que du grand public.

Si vous questionnez un moteur de recherche sur la définition de « Coach », vous en trouverez plusieurs dizaines. Voici celle que je retiens :

« Un **partenariat** entre une **personne** et un **coach** professionnel qui s'appuie sur des **entretiens** et des **actions** concrètes en vue d'atteindre **plus rapidement et plus efficacement** des objectifs personnels ou professionnels, de réaliser une transformation ou d'améliorer une performance ».

Comme gestionnaire ou propriétaire d'entreprise, arrêtez-vous deux minutes et songez à une situation qui vous tourmente depuis plus d'une semaine. Vous cherchez une solution, mais en



vain... Ou encore, vous avez quelques options, mais la décision finale ne vient pas. Vous ne pouvez pas vraiment en parler autour de vous OU si vous le faites, vous pourriez obtenir des opinions que vous considèreriez biaisées. Une discussion avec un Coach d'affaires pourrait vous aider à prendre une décision **plus rapidement et plus efficacement**.

ARTICLE 3 - MON PREMIER SUCCÈS

Un jour de 2010, j'ai démarré une série d'interventions en coaching auprès d'une superviseuse de production d'une entreprise manufacturière. Sarah occupe son poste depuis quelques années et réussit à répondre aux attentes en organisant les activités de production au meilleur de sa connaissance.

Le nouveau DG de l'entreprise de meubles souhaite ardemment que Sarah modifie son attitude face aux employés car, voyez-vous, Sarah a du tempérament... Caractéristique fort prisée par certains dirigeants, le tempérament est associé à une *drive* favorable à la productivité. Il est également un attribut associé à des gens émotifs, qui ne gèrent pas toujours adéquatement les situations intenses de la production, avec comme conséquence, du ressentiment auprès des employés et une image ternie de la direction.

Un jour, je lui ai demandé de décrire une situation vécue avec un mécanicien occupé à réparer un équipement sur la chaîne de production. Elle l'a décrit dans les moindres détails : les mots utilisés et le ton, pimenté d'agressivité, justifié par 18 employés en attente alors que le mécanicien fait de son mieux dans les circonstances. Et lorsque j'ai senti qu'elle était complètement dans l'événement, je lui ai dit : « Maintenant, imagine que tu es le mécanicien et qu'il est le superviseur, qu'est-ce que tu vois »?

Son « ouach » fut instantané avec même un peu de dégoût. Elle était estomaquée de se voir ainsi, s'acharnant sur le mécano envers qui elle souhaitait qu'il règle le problème avant même d'avoir diagnostiqué les causes. Cette **prise de conscience** fut le début d'un **changement profond** qui s'est opéré chez Sarah. Quelques semaines plus tard, alors que nous faisons le **bilan de nos rencontres**, elle me remerciait en me disant : « Mon *big boss* a dit qu'il avait remarqué un changement dans mon comportement; mes employés me questionnent sur ce que j'ai fait pour être telle que je suis devenue; mon chum dit que j'ai changé et je reviens d'un voyage avec trois amies, dont l'une d'elles m'a demandé ce que j'avais fait pour être si



différente. Sarah rétorqua : « Différente, comment ? » Son amie répondit : « Maintenant, lorsqu'on te parle, tu nous écoutes ».

J'ai versé une larme lorsque j'ai entendu ce récit et j'ai su, dès cet instant, que je désirais devenir Coach : **un vrai Coach**. Je lui ai répondu que j'étais content d'avoir contribué à ce changement, mais qu'il **n'avait été possible que parce qu'elle avait bien voulu le réaliser**.

Robert GINGRAS, CRHA, ACC, Coach ICF et conseiller principal chez Robert Gingras et Associés.
En savoir plus sur le coaching. 4 juin 2014. Tiré du site de Robert Gingras et Associés.
[en ligne] : <http://www.rgarh.com/information-pratique>