

EN SAVOIR PLUS SUR LE COACHING (partie 2)

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 4 - POUR QUELLES RAISONS J'UTILISERAI UN COACH D'AFFAIRES ?

Voilà une question bien légitime à laquelle je tenterai de répondre. Si vous considérez l'aspect global d'un environnement d'affaires, tous les dirigeants de votre organisation font face à de nombreux défis qui s'additionnent au fil des mois : compétition accrue et mondiale, processus d'affaires utilisant des technologies de pointe inconnues à l'interne, réduction de coûts, etc. Localement, à l'intérieur même de l'organisation, les défis sont autant présents : recrutement de ressources humaines qualifiées, gestion du temps, arrimage des objectifs vers une vision commune et autres.

Face à toutes ces réalités, le propriétaire et ses gestionnaires doivent : atteindre leurs objectifs, établir des budgets, gérer les conflits internes, être partenaire de leurs collègues, maintenir un niveau optimal d'engagement des membres de leur équipe tout en adaptant leur style de gestion avec chacun, faire preuve de diplomatie, d'une capacité décisionnelle, être habile dans leurs communications et évidemment, bien gérer leur temps. Essoufflé? Ce n'est sans compter qu'ils doivent aussi développer leurs compétences et celles des membres de leur équipe afin de faire face aux défis énumérés précédemment.

Le coaching est une forme d'apprentissage qui plaît de plus en plus aux gestionnaires, car elle est adaptée à **leurs besoins spécifiques**, elle peut **s'enclencher rapidement**, elle **requiert peu d'organisation** et donne des **résultats rapidement**. Comment? Contrairement au formateur, le rôle du coach n'est pas de transmettre du contenu, mais de permettre à son client de



trouver lui-même la « meilleure recette » et de **l'expérimenter sur le terrain**. Le suivi de cette expérimentation avec le coach permet au gestionnaire d'être soutenu dans son apprentissage et lui donne aussi l'occasion d'ajuster sa recette au besoin.

Faciliter la prise de décisions est un autre motif de recourir à un coach. Combien de fois ai-je entendu des propriétaires (gestionnaires) dire qu'ils « ruminent » un projet, une décision; ils en font même de l'insomnie. Discuter avec un coach leur permet inévitablement de clarifier les paramètres décisionnels, de les **simplifier** et régulièrement de **voir d'autres avenues** non envisagées par leur hamster mental.

ARTICLE 5 - L'IMPORTANCE DE DÉFINIR L'OBJECTIF

Récemment dans le journal Les Affaires, la rédactrice en chef décrivait avoir assisté à une récente conférence de l'ex-maire de New York (Guiliani), qui racontait comment il avait réussi à réduire le haut taux de criminalité de sa ville. Il avait simplement fixé des objectifs et faisait un suivi de ceux-ci à chaque matin. Simple, non ? L'objectif est certainement un excellent outil pour **mesurer l'efficacité de vos actions**. Sans objectif ou cible, comment savoir si vous avez atteint ce que vous souhaitiez réaliser ?

L'objectif en coaching est un élément **déterminant – nécessaire – capital – obligatoire**. Sans lui, le coaché ne peut savoir vers quoi se diriger, ni déterminer les actions à prendre et, de son côté, le coach ne peut l'accompagner dans sa quête trop ... nébuleuse.

Sylvain était contrôleur dans une entreprise manufacturière du secteur alimentaire. Suite à une restructuration importante, le DG lui a demandé de prendre la charge de deux autres départements dont le transport. Il souhaite que Sylvain revoie tout le système de livraison auprès de la clientèle québécoise, des Maritimes et de l'Est de l'Ontario.

Sylvain souhaite que je l'accompagne à réaliser ce projet. Mes connaissances en transport sont nulles et ça va m'aider parce qu'ainsi, je ne pourrai pas lui suggérer de solutions; ce qui est toujours souhaité d'un bon coach.

Lors de ma première rencontre avec Sylvain, je l'ai questionné afin de l'amener à définir l'objectif à atteindre : ses forces, les enjeux, les contrats et ententes existants, ses alliés dans



l'organisation et ceux qui ne le seront pas. Après 90 minutes, incapable de rédiger son objectif, je lui ai demandé d'aller clarifier les attentes du DG par rapport à ce mandat, car Sylvain nageait en pleine mer avec peu de repères. À la rencontre suivante, après 15 minutes, il avait réussi à **résumer son objectif en une phrase**. Et lorsque je lui ai demandé quelles seraient **les actions à prendre pour atteindre son objectif**, il en a rédigé pendant 20 minutes.

Soudainement, avec un objectif clair, il avait une bien meilleure idée du chemin à parcourir pour se rendre à destination. Et dans le transport, c'est important de connaître sa destination.

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>