

# Mieux comprendre le rôle du coach

Le coach a aussi son rôle à jouer dans l'efficacité professionnelle. Il intervient sur le plan individuel afin d'aider les salariés à trouver les solutions à leurs problématiques quotidiennes.

**P**ourquoi faire appel à un coach ? "Pour prendre un peu de recul par rapport à sa fonction, sa manière de manager, de communiquer avec ses interlocuteurs, déceler ses points forts et les axes d'amélioration...", indique Ana Fernandez, coach et formatrice (Energycoaching). L'objectif est l'accomplissement professionnel et personnel. Cela remue beaucoup : on se remet en cause, on essaie de nouvelles techniques... Il peut parfois y avoir des cris, des pleurs..."

Concrètement, l'intervention d'un coach peut être initiée par l'entreprise ou le manager comme par le salarié lui-même, que ce soit dans le cadre d'une démarche strictement personnelle ou d'une demande faite à la société. "Lorsque le coaching est conseillé par la hiérarchie, il est important de bien tout mettre à plat à trois : le prescripteur (l'entreprise), le client (le coaché) et le coach." Sachant en outre que souvent, le coaching n'est pas pris par le salarié comme un cadeau venant de sa hiérarchie.

## C'EST LE SALARIÉ QUI DÉTIENT LES RÉPONSES

Dans la pratique, Ana Fernandez remet à ses clients un "questionnaire à 360°", permettant au coaché de demander à quelques collègues ce qu'il fait bien et mal. "Je propose souvent à mes clients

d'envoyer par mail les trois questions et de demander à chacun trois réponses par question, en remettant les résultats dans la bannette du salarié afin de conserver l'anonymat. Les collègues ne sont donc pas mis en

*"La profession n'est pas encore réglementée."*

porte-à-faux. Le client fait alors son choix parmi l'ensemble des éléments et revient avec trois réponses par question."

Le coach intervient alors afin d'explorer les pistes d'amélioration. Notons qu'il a une obligation de moyens, pas de résultats : c'est le salarié qui détient les solutions, mais n'ose parfois pas sauter le pas. Le coach n'est pas non plus là pour régler les problèmes thérapeutiques, former le salarié ou établir un bilan de compétences.

Chez Energycoaching, l'intervention s'étale sur trois à six mois, avec une réunion tous les quinze jours, pendant les heures de travail. En cas de démarche individuelle de la part du salarié, la durée est comprise entre deux et trois mois, à raison d'une séance

par semaine, le soir ou tôt le matin. Le coût s'établit entre 300 et 600 euros la séance de deux heures pour une entreprise, et entre 80 et 150 euros la séance d'une heure pour un particulier.

## RELATION DE CONFIANCE

Toutefois, choisir le bon intervenant n'est pas chose aisée. "La profession n'est pas encore réglementée, il n'existe pas d'ordre, même si c'est en train de se monter." En attendant, voici quelques critères qui pourront peut-être vous aider à débroussailler le terrain.

Tout d'abord, préférez un coach possédant un diplôme d'État. "Il en existe à Paris II et Paris VIII ainsi que dans quelques établissements en province." En outre, le professionnel doit lui-même avoir été confronté à la vie en entreprise. "La moyenne d'âge du coach est d'ailleurs de 45-50 ans." Il doit également posséder une déontologie et être adhérent à une association professionnelle ou, à défaut, être reconnu par ses pairs, tout en étant supervisé par un coach plus expérimenté que lui.

Mais le point essentiel, selon Ana Fernandez, intervient au moment de la rencontre entre le coach et le client. Une relation de confiance s'établit entre les deux, chacun devant se sentir prêt à travailler avec l'autre. "Le feeling est l'élément le plus important." ■

