



■ La Une 07 mai 2007

Tirez parti du coaching d'affaires

par Sylvie Lemieux

Il y a un an, Étienne Fredette, 31 ans, a décidé de faire appel à un coach d'affaires. Engagé dans un processus de relève d'entreprise, il a senti le besoin d'être accompagné par un tiers pour négocier le virage. Ses parents, Jocelyne et Alain Fredette, fondateurs de Fredal Solutions, un distributeur d'équipements et de meubles de bureau de Gatineau, ont aimé l'idée et ont suivi les traces de leur fils ! L'expérience se révèle concluante pour tout le monde. « Le coaching nous a aidés à agir comme des actionnaires. Nous avons évité de mêler les affaires de la famille à celles de l'entreprise », dit Étienne Fredette, qui est aujourd'hui directeur général de Fredal.

Une année de coaching a accéléré le processus de relève. « Nous avons concrétisé plusieurs projets, en un an. D'employé, je suis devenu actionnaire, puis directeur général. Mes parents ont décroché plus facilement et moi, j'ai pris ma place. »

Moins seul au sommet

Le coach d'affaires gagne en popularité. Si ses premiers clients ont été des cadres de grandes entreprises, aujourd'hui, il accompagne de plus en plus d'entrepreneurs. Par son écoute et son regard extérieur, il brise leur solitude. « Le coach crée un environnement où l'entrepreneur peut s'exprimer et ventiler ses émotions, ce qu'il ne peut pas toujours faire avec ses gestionnaires », dit Ghyslain Lévesque, qui aime aussi se définir comme un « accélérateur professionnel ».

Mais qu'est-ce qu'un coach ? Il est plus facile de préciser d'abord ce qu'il n'est pas. Un coach n'est ni un psy ni un consultant. Il n'est pas là non plus pour dire à ses clients quoi faire. Il les aide plutôt à trouver eux-mêmes les solutions à leurs problèmes de gestion, et à passer à l'action. « Le coach est comme un miroir pour le dirigeant », dit Sophie Tremblay, coach au Groupe Cohésion. Il lui reflète ses attitudes et ses comportements, pour l'amener à mieux se connaître lui-même. Il l'aide à comprendre une situation, à voir l'arbre qui cache la forêt, pour ensuite agir de façon plus adéquate. « Pour que le coaching soit efficace, la personne doit être prête à expérimenter de nouvelles façons de faire, à sortir des sentiers battus. Quand on applique toujours la même solution à un problème, on obtient toujours les mêmes résultats. On tourne en rond », dit Heidi Spühler, coach chez Alifera Coaching.

Le choix du coach

La profession n'étant pas réglementée, tout le monde peut se prétendre coach ! Assurez-vous de choisir un professionnel qui détient une certification Reconnue. Steve Lauzon a pris le temps de « magasiner » son coach. Il en a rencontré quelques-uns avant de fixer son choix sur Sophie Tremblay. « On a cliqué. Sophie est aussi une entrepreneure. Elle rencontre les mêmes défis que moi et elle est bien placée pour comprendre ce que je vis. J'ai une grande confiance en elle. C'est important puisque, après tout, elle fait partie de mon équipe. »

Steve Lauzon, dont l'entreprise, Osez l'extraordinaire, propose des conférences et des séminaires sur la motivation, s'attend à ce que son coach lui donne l'heure juste. « Je ne veux

pas de cachettes. Si j'ai tendance à me plaindre pour rien ou à tourner en rond, je veux le savoir. Après tout, on ne se voit pas toujours aller. »

Les questions clés

Pour faire le bon choix, il est recommandé de rencontrer au moins trois coachs, de comparer leurs approches et de s'assurer que l'on a des affinités. Voici quelques questions à leur poser :

- Qu'avez-vous comme formation et comme expérience ?
- Comment vous tenez-vous à jour ?
- Détenez-vous une accréditation de coach professionnel ?

Il existe plusieurs certifications, notamment celle de la Fédération internationale des coachs (ICF), présente au Canada et dans plus de 80 pays. Ces certifications garantissent l'adhésion du coach à un code éthique

- Quelle approche utilisez-vous ? Portez attention à son vocabulaire : s'il vous perd dans des concepts abstraits, allez vous ailleurs.
- Comment se déroulent les séances de coaching ? Quelles en sont la durée et la fréquence ? Le coach devrait être en mesure d'évaluer le nombre de séances de coaching nécessaire pour atteindre les objectifs. Un minimum de trois séances est recommandé pour obtenir un résultat valable. La moyenne se situe autour de 12 séances. Votre coach potentiel vous propose un engagement à plus long terme ? C'est mauvais signe ; un bon coach doit viser une évolution rapide et concrète du « coaché ».

La dernière question s'adresse à vous :

- Vous sentez-vous à l'aise avec cette personne ? Le coaching est fondé sur une relation de confiance. Si vous n'osez pas tout dire à votre coach, vous perdrez votre temps. De son côté, le coach aussi doit se sentir prêt à vous aider. S'engager dans une démarche de coaching, c'est une décision qui se prend à deux.

La durée du coaching

La durée du coaching dépend des objectifs visés, de même que du rythme et de la capacité d'intégration de l'entrepreneur. Pour sa part, bien que le processus de relève soit bien enclenché, Étienne Fredette a choisi de poursuivre le coaching. « L'entreprise est en pleine expansion, et il y a beaucoup de défis à relever. Je veux aller chercher d'autres outils. Toutefois, j'ai espacé les rencontres à une séance par mois plutôt que deux », dit le jeune entrepreneur. Plusieurs « coachés » satisfaits de leur progression décident ainsi de poursuivre la démarche. Ils se fixent alors de nouveaux objectifs afin d'aller plus loin. L'expérience peut ainsi se poursuivre sur plusieurs mois. « Cela dit, notre code de déontologie nous incite à prévenir toute situation de dépendance », dit Ghyslain Lévesque.

« Le coaching se veut un tremplin, poursuit Sophie Tremblay. Je suis là pour aider le client à mener un processus de réflexion. Mon but, c'est qu'il en vienne à utiliser de façon autonome les outils que je lui propose. Quand un client me dit : "Sophie, face à telle situation, je me suis posé les questions que tu m'aurais posées", je sais alors qu'il a intégré la démarche. » Sophie Tremblay accompagne des entrepreneurs individuellement. À leur demande, elle peut aussi faire du coaching de groupe auprès de l'équipe de direction. « Cela permet d'aller plus loin. On peut ainsi viser une plus grande harmonie et une meilleure communication au sein du groupe. Cela entraîne une accélération des résultats. Toutefois, pour que ça marche, il doit déjà y avoir une bonne synergie entre le dirigeant et son équipe.»

Coaching par blocs

Rien n'interdit au « coaché » de prendre une pause quand il en ressent le besoin. C'est ce qu'a fait Steve Lauzon, qui se fait « coacher » par blocs de trois à quatre mois. « Je prends généralement congé de mon coach durant l'été. J'en profite alors pour faire un bilan et définir de nouveaux objectifs. Je reprends le coaching à l'automne jusqu'à Noël. Au besoin, je poursuis durant l'hiver, pour approfondir les choses », explique-t-il.

Steve Lauzon dirigeait une firme d'informatique quand il s'est mis à rêver au métier de conférencier. Faire la transition vers sa nouvelle entreprise s'est toutefois avérée plus difficile qu'il ne le pensait. « Je n'ai pu réellement faire avancer mon projet qu'après avoir fait appel à ma coach. Celle-ci m'a aidé à rester concentré sur mon objectif et à mettre mon énergie là où il le fallait. Elle m'a fait réaliser que mon enthousiasme à accepter tous les projets intéressants me nuisait. Aujourd'hui, je m'éparpille moins. Je suis devenu conférencier, mais je conserve encore quelques contrats en informatique. Grâce à ma coach, je sais toutefois mieux les choisir, ce qui fait que je gagne autant de revenus qu'à l'époque où j'avais davantage de clients. »

Une démarche de coaching exige du temps. « Le “coaché” doit s'attendre à travailler entre les rencontres, dit Heidi Spühler. Il doit faire des gestes concrets pour changer certaines de ses attitudes ou certains de ses comportements, et pour concrétiser ses objectifs. Après tout, le coaching vise à la fois le transfert des compétences et l'action. »

Aide financière disponible

Le coaching vous intéresse, mais votre budget est serré ? Emploi-Québec a mis sur pied le programme Coaching de gestion, qui permet aux gestionnaires et aux entrepreneurs de recevoir une aide financière couvrant jusqu'à 50 % des honoraires et des frais de coaching. Pour en savoir davantage, communiquez avec votre centre local d'emploi, ou visitez le site d'Emploi-Québec à : emploi-quebec.net/francais/entreprises/gestion/coaching.htm

Sortez des sentiers battus

On ne réalise pas toujours que la solution à un problème est souvent à portée de main. C'est dans cette optique que la coach Heidi Spühler a conçu un cédérom intitulé « Créez vos solutions ! Tout simplement », qui propose une démarche autonome de résolution de problème. « Cet outil peut être utilisé par tous, que l'on ait fait ou non une démarche de coaching. Il aide les gens à se mettre en état de réceptivité et à explorer des pistes de solutions », explique l'auteure.

Pour se procurer le cédérom :

Alifera Coaching

www.alifera-coaching.com

ou Centre Québécois de PNL

www.centrepnl.com

Prix : 39.95 \$

Pour en savoir plus

Fédération internationale des coachs du Québec

www.coachquebec.org