



Besoin de coaching?

Les bénéfices que le coaching peut procurer à votre organisation


International Coach Federation
Fédération internationale des coachs

Québec

Si votre organisation est intéressée par le coaching, laissez ICF Québec vous aider à prendre une décision informée. Ce dépliant vous donnera des informations relatives aux recherches sur l'efficacité du coaching, ainsi que des exemples réels d'organisations qui ont utilisé le coaching avec succès. Transformez votre environnement de travail, responsabilisez vos employés, augmentez l'efficacité opérationnelle, améliorez le moral des troupes, renforcez la confiance en soi et inspirez vos leaders pour qu'ils aient plus d'impact. Débloquez le potentiel de votre organisation! Renouvelez la culture organisationnelle avec le coaching!



www.coachfederation.org

www.icfquebec.org





« Non seulement les leaders ramènent-ils les habiletés développées en coaching dans leur milieu de travail, mais également à la table de direction. Ils les ramènent auprès de leurs collègues et même à la maison. Le coaching est une expérience enrichissante! Bon pour les résultats de BC Housing et vraiment bon pour nos employés qui bénéficient d'un tel programme. »

ANES ROSS, Vice-présidente ressources humaines,
BC Housing

Qu'est-ce que le coaching?

L'ICF définit le coaching professionnel comme un **processus de réflexion** et de **créativité** réalisé en **partenariat** avec un client pour l'inspirer à **maximiser son potentiel personnel et professionnel** et ce malgré la complexité et l'incertitude croissantes qui existent couramment aujourd'hui dans les milieux de travail qui doivent batailler pour obtenir les talents dont ils ont besoin pour réussir.

Pour plusieurs, le coaching est une expérience qui change leur vie et qui améliore significativement leur perspective sur leur travail et leur vie, tout en améliorant leurs habiletés de leadership. Le coaching aide les gens à puiser dans leur potentiel libérant des sources de créativité et de productivité jusque là insoupçonnées.

Qui est l'ICF?

Fondée en 1995, alors que l'industrie était encore naissante, International Coach Federation (ICF) est devenue la principale organisation dédiée au coaching avec plus de 22 000 membres répartis partout dans le monde. Ces membres comptent sur ICF pour obtenir de la formation exceptionnelle, des occasions de réseautage et les données les plus récentes sur la recherche en coaching ainsi que les tendances de l'industrie.

L'ICF est reconnue de par le monde pour ses standards élevés de formation. Des milliers de programmes de formation en coaching sont soumis à l'ICF qui les examine avec rigueur. Seulement 220 de ces programmes sont approuvés et recommandés par l'ICF à ses membres. Cette formation de niveau supérieur est bien démontrée par les certifications de l'ICF qui sont en voie de devenir la vraie norme de professionnalisme dans l'industrie du coaching avec près de 9 000 coachs qui détiennent l'une ou l'autre des trois certifications (ACC, PCC, MCC).

L'ICF investit aussi fortement chaque année dans la recherche sur le coaching afin que les coachs de notre réseau puissent s'appuyer sur des connaissances récentes concernant les tendances de l'industrie et qu'ils puissent prendre des décisions mieux éclairées dans leur pratique quotidienne.

Le coaching N'EST PAS de la consultation

On retient les services de consultants en raison de leur expertise spécifique. Souvent, ils vont évaluer les pratiques d'une compagnie ou d'une organisation et recommander des solutions pour les améliorer. Le coaching, d'un autre côté, est un processus de découverte dans lequel les clients sont amenés à trouver des solutions à l'intérieur d'eux-mêmes en plus d'être responsables de les implanter. Cette démarche responsabilise les employés afin qu'ils génèrent des solutions créatives par eux-mêmes plutôt que d'exécuter les recommandations de quelqu'un d'autre. En conséquence, le coaching offre des solutions à long terme en outillant les employés pour relever des défis dans l'immédiat ainsi que dans l'avenir.

Le coaching N'EST PAS de la thérapie

Le coaching est orienté vers l'avenir alors que la thérapie s'intéresse davantage aux douleurs du passé et aux défis actuels. La thérapie a pour objet de guérir la douleur et atténuer les dysfonctions et les conflits. La thérapie résulte souvent en une amélioration de l'état émotionnel. Si l'aboutissement naturel du coaching peut aussi être un état émotionnel positif, l'objectif premier du coaching est de générer des stratégies qui peuvent être mises en pratique pour atteindre des buts spécifiques.

Le coaching N'EST PAS du mentorat

Le mentorat a pour objet de guider une personne en puisant à même son expérience ou encore pour soutenir quelqu'un dans certaines dimensions du développement de sa carrière.

Si certains coachs font du mentorat dans le cadre de leur coaching, comme dans leur rôle de coach-mentor auprès de nouveaux coachs, de manière générale, les coachs ne mentorent pas ceux qu'ils coachent.

Le coaching N'EST PAS de la formation

La formation est basée sur certains objectifs d'apprentissage formulés dans un programme, alors que le coaching n'est pas prédéterminé. Il est plutôt taillé sur mesure en fonction des individus et ne se déroule pas de manière linéaire. Bien qu'il y ait aussi des objectifs en coaching, ils sont élaborés par le client avec l'aide de son coach.



« Le coaching a été inestimable... Comme nouveau gestionnaire, le coaching m'a aidé dans tous les aspects de mon rôle, particulièrement dans mes communications, mon organisation personnelle, et la résolution de problèmes. Il m'a donné la confiance nécessaire pour remettre en question la manière dont les choses sont faites ainsi qu'une compréhension plus claire de mes propres valeurs et des processus en place. L'avantage est énorme—autant pour la BBC que pour moi. Si je me fie à mon expérience, je ne peux que recommander très fortement le coaching. »

JOEL MOORS, journaliste d'expérience, BBC Radio

Pourquoi le coaching est-il efficace?

Des compagnies réputées ont réalisé que le coaching est un outil efficace pour faire progresser leurs affaires et atteindre leurs buts. De grandes corporations œuvrant dans secteurs économiques variés, dont IBM, Nike, Verizon et Coca-Cola, ont décidé d'utiliser le coaching afin d'améliorer leurs résultats.

Le coaching est maintenant entré dans la nouvelle culture corporative afin de soutenir les changements complexes dans les emplois et améliorer la performance des leaders. Aujourd'hui plus que jamais, il est devenu vital pour une organisation d'évoluer et de s'adapter rapidement à un marché mondial en constante mouvance. Le coaching aide les organisations à développer des méthodes souples et pratiques pour réaliser leurs objectifs stratégiques, soutenir leurs activités et maintenir des niveaux élevés de satisfaction de la clientèle.

Comme la plupart des organisations, vous devez probablement essayer de faire face à des exigences élevées avec moins de ressources. Les emplois sont éliminés, les charges de travail plus lourdes, les responsabilités plus considérables, au point où la pression constante peut devenir paralysante. Le coaching peut aider à surmonter ces changements dans le monde du travail. Que ce soit pour s'ajuster à des fusions et des acquisitions, intégrer des recrues ou gérer les transitions de carrière des cadres supérieurs, les effets du coaching sont inestimables et d'une grande portée.

Le coaching fait son entrée dans une nouvelle culture corporative qui augmente la productivité en changeant d'un mode de commandement et contrôle à celui de la collaboration et de la créativité.

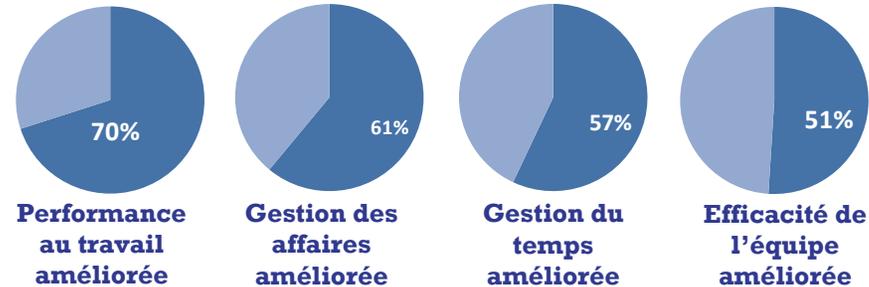
Le coaching facilite l'éducation et la formation des cadres supérieurs et aide les clients à intégrer l'innovation et la technologie dans les systèmes d'apprentissage corporatif. Il aide à combler les écarts entre les plus jeunes employés et ceux qui sont plus expérimentés en responsabilisant les employés et en stimulant la créativité et la collaboration. Cet engagement croissant envers les employés issus de la génération du millénaire est essentiel si les cultures corporatives veulent suivre les tendances industrielles comme la présence des médias sociaux. De plus, comme les coachs possèdent de vastes réseaux de clients, ils peuvent faciliter la création de liens avec ces réseaux d'organisations variées.

Le coaching augmente de manière significative la performance des leaders. Il peut améliorer les habiletés de communication et de présentation en donnant aux employés une confiance renouvelée. Il aide aussi les employés à mieux naviguer dans l'univers politique de l'organisation en accroissant leurs habiletés d'écoute et en les aidant à accepter la rétroaction de leurs collègues.

Les bénéfices du coaching

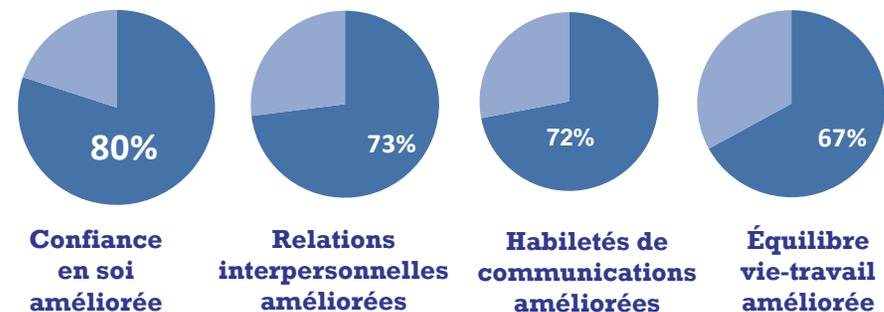
Le coaching professionnel vise explicitement l'optimisation du potentiel. Au cœur du coaching, nous trouvons un processus créatif et stimulant qui aide les individus à chercher de nouvelles idées avec confiance et des solutions alternatives avec plus de ténacité.

Productivité accrue*



Face à l'incertitude causée par la réduction des effectifs et d'autres facteurs d'insécurité, les attentes des employés qui restent sont très élevées. Restaurer la confiance en soi pour faire face aux défis est une tâche critique afin de répondre aux exigences organisationnelles.

Du monde positif*



*L'étude 2009 ICF Global Coaching Client Study, l'étude 2010 ICF Global Consumer Awareness Study, et l'étude 2012 ICF Global Coaching Study ont été financées par l'ICF mais effectuées de manière indépendante par la International Survey Unit de PricewaterhouseCoopers.



« Le retour sur l'investissement de cette initiative de coaching a été exceptionnelle, mais je crois que ces gains immédiats seront perçus comme mineurs comparés à l'impact à long terme qui se fera sentir. »

IAN DAVY, directeur de l'exploitation, Solaglas Windowcare

Étude de cas:

Comment Genentech a surmonté des obstacles avec le coaching

Genentech est une compagnie valant plusieurs milliards de dollars et qui est considérée comme la fondatrice de l'industrie biotechnologique. Cependant, le succès n'est pas venu sans quelques remous. Comme bien d'autres compagnies, Genentech a dû mettre à pied des centaines de personnes, survécu à une fusion majeure et fait face à une démoralisation du personnel. Même si ces remous avaient des racines profondes, le coaching a permis à la compagnie de devenir florissante.

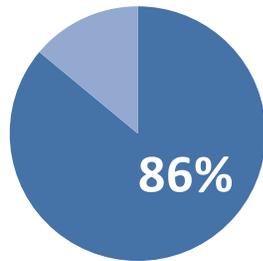
« C'est très transformationnel, » dit le responsable des technologies de l'information (TI) Todd Pierce, le visionnaire derrière le programme de coaching à Genentech. Pierce avait le sentiment que le coaching était nécessaire pour bâtir une compagnie agile et s'attaquer au problème du moral dans l'organisation. Le taux d'insatisfaction des employés du service des TI était tel que ce service avait la réputation d'être le pire chez Genentech en ce qui concerne la satisfaction des employés. Pierce entama son programme de coaching, mais les problèmes ont continué à se manifester dans la compagnie. Ainsi, une fusion a entraîné une réduction de 20% des effectifs. Toutefois, non seulement le coaching a aidé Genentech à passer à travers des périodes économiques difficiles, mais la compagnie a commencé à prospérer.

Par exemple, alors que le coaching commençait à prendre racine, le service des TI de Genentech était reconnu comme le deuxième meilleur endroit où travailler par le *Computerworld Magazine*. Après la fusion, les plaintes du personnel de tous les services ont grimpé en flèche, sauf dans celui des TI, où il n'y a en eut aucune.

Le retour sur l'investissement s'est largement matérialisé dans la compagnie. Les évaluateurs croient que le programme de coaching a généré de 1.50\$ à 2.00\$ pour chaque dollar dépensé. Ils ont aussi vu une amélioration de 50% dans les communications, la collaboration, la gestion des conflits et le coaching, ainsi qu'une augmentation de 10 à 20% dans la satisfaction des employés et de 12% dans la satisfaction des clients. « Il y a une plus grande collaboration entre les fonctions, les relations avec les clients se sont améliorées, l'engagement des employés est sensiblement plus élevé, et nous sommes en meilleure position pour faire face au changement et prendre l'avance dans l'innovation technologique, » affirme Pierce. Pour Genentech, le coaching professionnel est une stratégie de leadership qui a produit des bénéfices énormes.

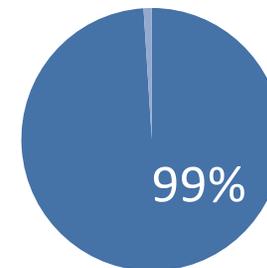
« ...nous sommes mieux positionnés pour faire face au changement et prendre l'avance dans l'innovation technologique. »

Comment puis-je m'assurer que le coaching fonctionne?

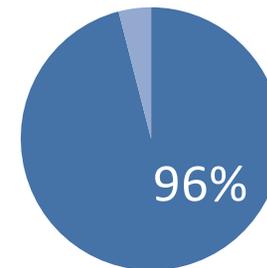


Les chiffres ne mentent pas et c'est pourquoi l'ICF a investi dans des recherches sérieuses afin de démontrer la nature très efficace du coaching. Nos études révèlent de grands niveaux de satisfaction parmi les clients en coaching et valide les retours significatifs sur les investissements rapportés par les organisations. Selon l'étude *ICF Global Coaching Client Study**, la grande majorité des compagnies (86%) disent qu'elles ont au moins récupéré leur investissement. En fait, près d'une sur cinq (19%) a réalisé un retour de 50 fois son investissement pendant que 28% ont réalisé un rendement de 10 à 49 fois sur leur investissement.

Virtuellement toutes les compagnies ou les individus qui embauchent un coach sont satisfaits. Selon l'étude *ICF Global Coaching Client Study*, un étonnant pourcentage de 99% des personnes qui ont été sondées ont dit qu'elles étaient assez ou très satisfaites de l'expérience de coaching. Le plaidoyer en faveur du coaching demeure très fort. En effet, 96% des personnes interrogées ont dit que si elles faisaient face aux mêmes circonstances qui les ont amenées à obtenir les services d'un coach, elles auraient encore recours au coaching.



Assez ou très satisfaits de l'expérience de coaching



Répéterait l'expérience

*L'étude 2009 *ICF Global Coaching Client Study*, l'étude 2010 *ICF Global Consumer Awareness Study*, et l'étude 2012 *ICF Global Coaching Study* ont été financées par l'ICF mais effectuées de manière indépendante par la *International Survey Unit* de PricewaterhouseCoopers.

« Le coaching m'a changée. J'ai ensuite utilisé mes propres changements afin d'aider les autres à voir ce qui est possible pour eux. Chaque problème est aussi une opportunité—voilà de quoi est fait le coaching.

AMY MAGYEAR, directeur des ventes, Burton Snowboards & Pioneering Woman Award Winner



Où puis-je trouver les meilleurs coachs pour mon organisation?

L'ICF fournit des outils pratiques pour faciliter l'embauche d'un coach à quiconque possède un accès Internet. On peut trouver des coachs certifiés en utilisant le bottin d'ICF mondial et d'ICF Québec où il est possible de raffiner sa recherche en fonction de critères spécifiques en utilisant le moteur de recherche qui est disponible. Vous pouvez accéder à ces outils en visitant le site d'ICF mondial www.coachfederation.org ou celui d'ICF Québec www.icfquebec.org.

En général, si vous concentrez votre recherche sur les coachs certifiés par ICF ou des coachs qui ont complété un programme de formation en coaching approuvé par ICF, vous obtiendrez la garantie qu'ils sont bien formés, dédiés au professionnalisme, expérimentés, et engagés à respecter des normes éthiques rigoureuses. Ils ont complété un programme de formation en coaching, accumulé un nombre requis d'heures en expérience réelle de coaching, en plus d'avoir été coachés par un coach mentor.

L'expansion rapide de l'ICF indique une reconnaissance mondiale de la valeur procurée par les coachs certifiés par l'ICF. Selon l'étude de l'ICF intitulé *ICF Global Consumer Awareness Study*, lorsqu'ils avaient travaillé avec un coach certifié ICF, les clients étaient plus susceptibles d'être satisfaits de leur expérience de coaching, ainsi que de recommander le coaching aux autres.



Balayez ce code avec votre appareil mobile pour vous rendre directement sur le site d'ICF Québec afin de trouver un coach.

www.icfquebec.org

Neuf (9) questions à poser à un coach potentiel

Peut-être avez-vous utilisé la banque de données d'ICF Québec ou d'ICF mondial pour identifier un certain nombre de coachs potentiels qui pourraient répondre à vos besoins. Mais quelle serait la prochaine étape? Poser les bonnes questions nous apparaît essentiel lorsque vous désirez entrer en contact avec le coach qui convient à votre organisation. Voici quelques suggestions pour vous:

1. Est-ce que vous êtes membre de l'ICF?
2. Est-ce que vous détenez une certification ICF?
3. Quelle est votre expérience en coaching? (Nombre de personnes coachées, nombre d'années d'expérience, types de situations rencontrées en coaching, etc.)
4. Quelle genre de formation en coaching avez-vous reçue? (Programme de formation approuvé par l'ICF, ou autre programme de formation spécifique en coaching)
5. Avec quel genre d'entreprises ou d'organisations travaillez-vous le plus souvent?
6. À quels niveaux organisationnels avez-vous fait du coaching? (Présidents, vice-présidents, cadres intermédiaires, etc.)
7. Quelle est votre philosophie de coaching?
8. Pour quels types d'évaluations (ex.: MBTI, DISC, etc.) avez-vous été certifié?
9. Quelles seraient quelques unes de vos histoires de réussite en coaching? (Exemples d'individus qui ont eu du succès suite à une expérience de coaching ou comment le coach a généré de la valeur pour cette personne)

Communiquez avec nous!



Québec

www.coachfederation.org

www.icfquebec.org