



terre
& ciel



Le coaching : accompagner les acteurs au cœur de la complexité

Armel Cusin-Gogat

06 15 45 65 48

acg@terreetciel-conseil.fr

Version 1.0 du 28 février 2011



Contenu du document

- 1. Quelques éclairages**
- 2. Principes fondamentaux**
- 3. Déroulement type d'un coaching individuel**
- 4. Exemple d'action collective**
- 5. Conditions de succès**
- 6. Nos intervenants**
- 7. Terre & Ciel se présente**
- 8. Annexe : Code de Déontologie SF Coach**





1- Quelques éclairages

- **Le coaching**
 - C'est une action d'accompagnement individuel ou collectif destiné à **améliorer la performance d'une organisation**, au travers de la performance individuelle et collective.
 - Il vise le développement **de l'autonomie**, et permet à la personne coachée de mobiliser / développer ses propres ressources pour traiter des situations **complexes**.
 - Il offre à la personne coachée un espace privilégié de prise de recul, d'analyse et de construction en dehors du quotidien.

- **Exemples de situation de coaching**
 - Prendre une décision à fort enjeux
 - Se situer dans son rôle de manager, se positionner dans son équipe
 - Réussir une prise de poste, un changement d'organisation
 - Mieux gérer les tensions, les conflits...
 - Développer les performances d'une équipe et des individus
 - Accompagner le changement
- ...





1- Quelques éclairages

- **Le coaching n'est pas une formation**
 - Le coach travaille avec le coaché pour lui permettre d'élaborer ses propres solutions. D'où une appropriation, **une intégration et une mise en action durables**.
 - Il apporte des éléments conceptuels et théoriques afin d'éclairer le coaché, et de lui faire découvrir des marges de liberté (penser / agir différemment).
 - Il mobilise des compétences interdisciplinaires relevant de la psychologie, du management, de la dynamique d'équipe et de la théorie des organisations.
- **Le coaching n'est pas du conseil**
 - Le coach est **neutre**, il n'émet pas de jugement et n'influence pas la décision du coaché. Il éclaire le coaché pour le mettre en capacité de prendre lui-même la meilleure décision dans son contexte.
- **Le coaching n'est pas un acte isolé, il se situe dans un système**
 - Il engage un collaborateur et son manager.
 - Il peut générer des changements qui impliquent tout ou partie de l'organisation.
- **Pourquoi faire appel à un coach ?**
 - Parce que la démarche de coaching, à la différence de la formation ou du conseil, développe l'autonomie du coaché, et **sa capacité à mobiliser ses propres ressources**.
 - Parce qu'elle permet de travailler sur **des objectifs comportementaux et relationnels**, et pas seulement opérationnels.
 - Parce que les changements obtenus sont **durables**.





2- Principes fondamentaux

- **La personne coachée est volontaire**
 - Elle est libre de choisir le coach, le coach est libre d'accepter la mission.
- **La personne coachée est aux commandes**
 - Le coach ne se substitue pas à la personne coachée. Il l'aide à trouver des degrés de liberté pour s'approprier sa démarche de progrès.
 - La personne coachée définit avec son manager des objectifs du coaching.
 - Elle peut décider à tout moment d'arrêter le coaching, et s'engage dans ce cas à réaliser une dernière séance de clôture.
- **Le manager joue un rôle essentiel**
 - Il définit avec son collaborateur les objectifs du coaching.
 - Il accompagne son collaborateur, évalue les progrès et ajuste éventuellement les objectifs.
 - Il donne un feed-back régulier sur les changements observés.
- **Le coach garantit la confidentialité absolue des échanges**
 - Afin d'établir le climat de confiance indispensable à la réussite de l'action, aucune information n'est remontée par le coach au donneur d'ordre, sauf en cas de problème dans le déroulement de l'action (annulations répétées de séances par exemple).
- **Le coaching est un engagement de moyens**
 - Le coach ne peut garantir un résultat qui dépend de l'action de la personne accompagnée, de sa volonté de changement, et potentiellement de son environnement. Il met en œuvre tous les moyens au service de son client.

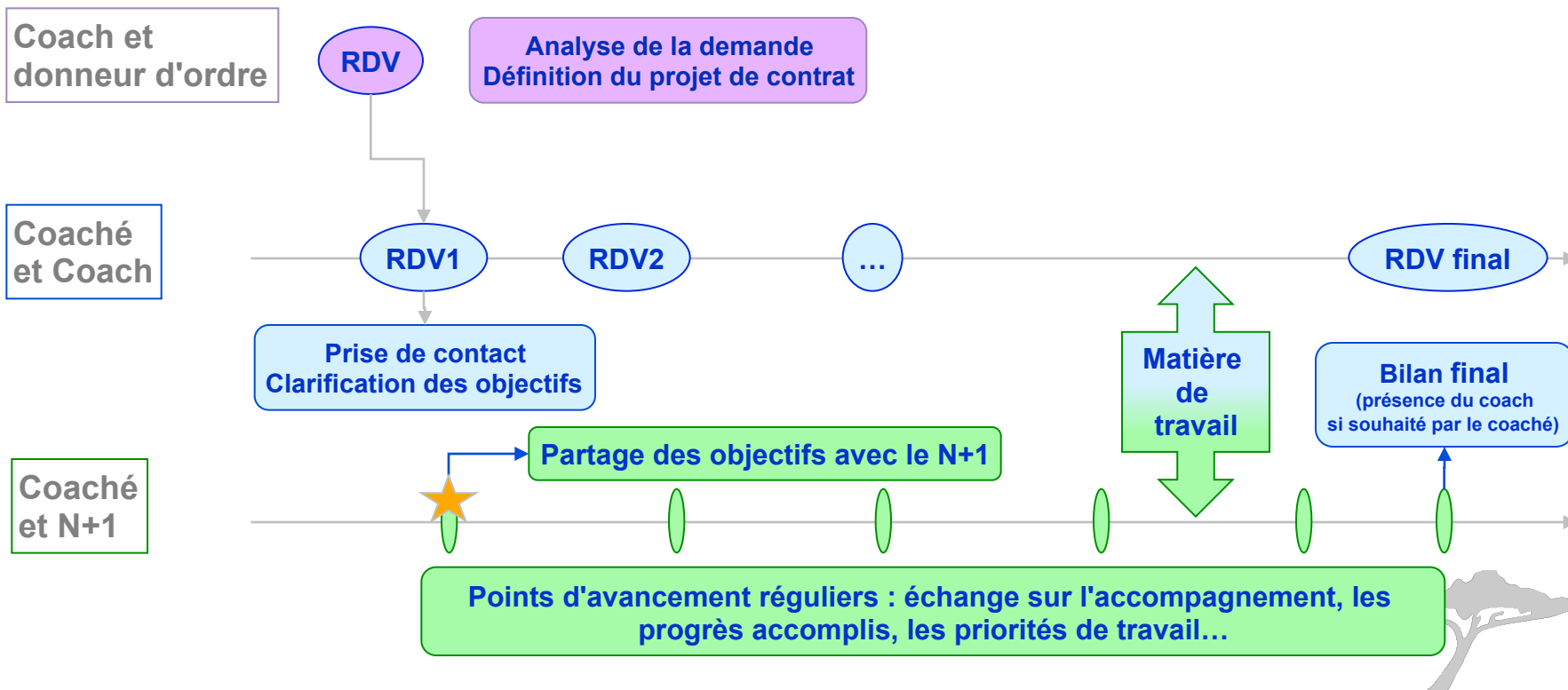




3- Déroulement d'un coaching type

■ Modalités pratiques

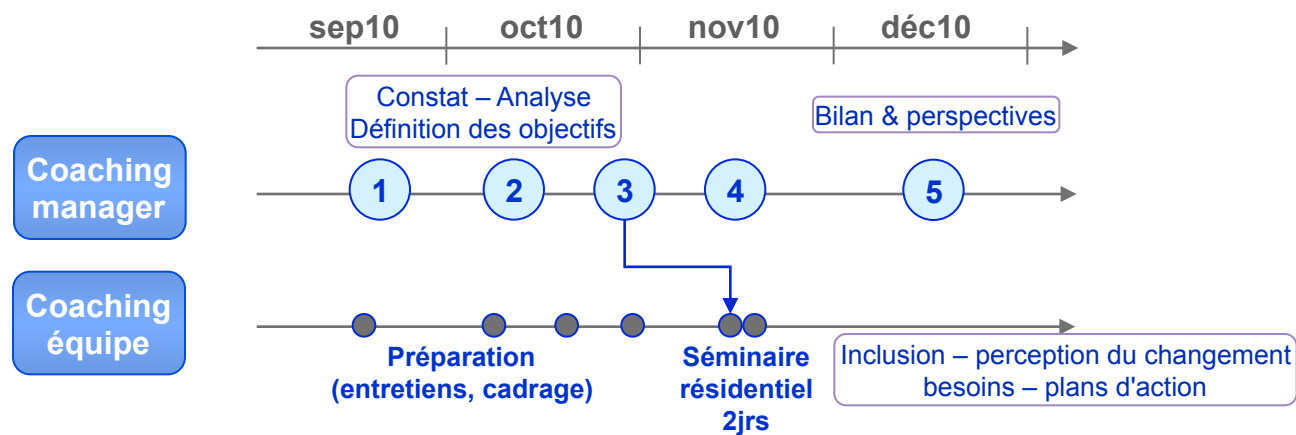
- Un accompagnement de 5 à 10 séances réparties sur 3 à 10 mois
- Un rythme ajusté en fonction du besoin
- Une durée de 2 à 3h selon le besoin





4- Un exemple d'action collective

- **Enjeux classiques d'un accompagnement collectif : créer les conditions de la performance**
 - Contexte d'un client récent
 - Une transformation majeure de l'organisation (en rupture avec l'ancienne)
 - La création d'une équipe avec des acteurs qui changent tous de fonction
 - Des enjeux opérationnels forts
 - Objectifs de l'action
 - Accompagner le manager dans sa prise de poste
 - Aider l'équipe à se construire
 - Développer la cohésion
 - Démarche mise en oeuvre



5- Conditions de succès

1. La clarté des objectifs

- Les objectifs de l'accompagnement doivent être clairement définis entre la personne accompagnée et le donneur d'ordre. En particulier, il est essentiel de déterminer les critères de réussite de l'action, et les moyens d'évaluation.
- Ces objectifs définissent le contrat de changement.

2. La volonté de changement du coaché

- La personne coachée est l'acteur clé du processus. Sa volonté de changement conditionne l'atteinte des objectifs.

3. L'engagement du manager du coaché

- Comme expliqué précédemment, il joue un rôle essentiel à l'atteinte des objectifs. Il soutient la démarche, il débriefe régulièrement la personne accompagnée.

4. L'acceptation par le client du code de déontologie de la Société Française de Coaching (SF Coach)

- Ce code, exposé en annexe, propose un cadre à même de garantir le bon déroulement de l'action.



6- Nos intervenants

- **Nos sommes issus du monde de l'entreprise et des organisations**
 - Expériences et compétences managériales
 - Expériences et compétences en organisation et conduite du changement
- **Nous sommes certifiés Coach & Team[®]**
 - Ecole de Vincent Lenhardt, pionner du coaching en France)
- **Nous intégrons notamment les références théoriques**
 - De l'école Coach & Team[®]
 - De l'Analyse Transactionnelle
 - De la CNV (communication non violente)
- **Nous adoptons une approche globale**
 - Même en coaching individuel, nous intégrons la dimension collective (équipe) et organisationnelle (l'entreprise). Cette approche globale permet de traiter les sujets abordés dans toute leur complexité, et d'augmenter significativement le niveau de résultat.
- **Nous souscrivons au code de déontologie de la Société Française de Coaching (SF Coach), exposé en annexe**
- **Nous sommes engagés dans un processus de supervision**





terre
& ciel

7- Terre & Ciel se présente

Notre mission : développer durablement la performance
des entreprises et des organisations

4 ans
d'activité

75 missions
réalisées

90% de
fidélisation

600 managers
formés / accompagnés

Structures de
5 à 3000 personnes

COACHING

Coaching
individuel

Coaching
d'équipe

Accompagnement
opérationnel

Formation

MANAGEMENT DE PROJETS

Management
de projets

Coaching
De projet

Ce que nos clients apprécient :

- Notre humilité
- Notre engagement
- Notre flexibilité



7- Terre & Ciel se présente

■ **Références récentes secteur public**

- Pour la DSI d'un Conseil Général : animation de séminaires de cohésion managériale (quelle vision, quelles valeurs transmettre par notre mode d'animation d'équipe ?)
- Pour la DSI d'une communauté urbaine : coaching de 6 managers
- Pour une société de développement et d'aménagement du territoire : coaching de l'équipe " aménagement " en charge des opérations immobilières
- Pour une société de promotion du développement des entreprises à l'international : accompagnement pour le développement de la culture projet

■ **Références récentes hors secteur public**

- Pour la Direction Informatique d'un groupe agroalimentaire : dans le cadre d'une réorganisation, coaching d'un manager, accompagnement des équipes (cohésion et évolution des métiers)
- Pour un éditeur de logiciel : accompagnement du Comité de Direction pour définir une cible stratégique à 3 ans
- Pour une société de service : pour un fort enjeu de performance, accompagnement d'un Directeur d'Agence
- Pour une banque régionale : animation d'un séminaire " redonner du souffle aux managers clés "





terre
& ciel

8- Code de Déontologie de la Société Française de Coaching (SF Coach)

Titre 1 - Devoirs du coach

-->Art. 1-1 - Exercice du Coaching

Le coach s'autorise en conscience à exercer cette fonction à partir de sa formation, de son expérience et de sa supervision initiale.

-->Art. 1-2 - Confidentialité

Le coach s'astreint au secret professionnel.

-->Art. 1-3 - Supervision établie

L'exercice professionnel du coaching nécessite une supervision. Les Membres accrédités de la Société Française de Coaching sont tenus de disposer d'un lieu de supervision, et d'y recourir à chaque fois que la situation l'exige.

-->Art. 1-4 - Respect des personnes

Conscient de sa position, le coach s'interdit d'exercer tout abus d'influence.

-->Art. 1-5 - Obligation de moyens

Le coach prend tous les moyens propres à permettre, dans le cadre de la demande du coaché, le développement professionnel et personnel du coaché, y compris en ayant recours, si besoin est, à un confrère.

-->Art. 1-6 - Refus de prise en charge

Le coach peut refuser une prise en charge de coaching pour des raisons propres à l'organisation, au demandeur ou à lui-même. Il indique dans ce cas un de ses confrères.



8- Code de Déontologie de la Société Française de Coaching (SF Coach)

Titre 2 - Devoirs du coach vis à vis du coaché

-->Art. 2-1 - Lieu du Coaching

Le coach se doit d'être attentif à la signification et aux effets du lieu de la séance de coaching.

-->Art. 2-2 - Responsabilité des décisions

Le coaching est une technique de développement professionnel et personnel. Le coach laisse de ce fait toute la responsabilité de ses décisions au coaché.

-->Art. 2-3 - Demande formulée

Toute demande de coaching, lorsqu'il y a prise en charge par une organisation, répond à deux niveaux de demande : l'une formulée par l'entreprise et l'autre par l'intéressé lui-même. Le coach valide la demande du coaché.

-->Art. 2-4 - Protection de la personne

Le coach adapte son intervention dans le respect des étapes de développement du coaché.





terre
& ciel

8- Code de Déontologie de la Société Française de Coaching (SF Coach)

Titre 3 - Devoirs du coach vis à vis de l'organisation

-->Art. 3-1 - Protection des organisations

Le coach est attentif au métier, aux usages, à la culture, au contexte et aux contraintes de l'organisation pour laquelle il travaille.

-->Art. 3-2 - Restitution au donneur d'ordre

Le coach ne peut rendre compte de son action au donneur d'ordre que dans les limites établies avec le coaché.

-->Art. 3-3 - Equilibre de l'ensemble du système

Le coaching s'exerce dans la synthèse des intérêts du coaché et de son organisation.



**Nous vous remercions de votre attention...
... et restons à votre écoute**



management durable
direction de projet
organisation



**Armel
Cusin-Gogat**

06 15 45 65 48
acg@terreetciel-conseil.fr

2, rue Robert Le Ricolais
44304 Nantes Cedex 3

www.terreetciel-conseil.fr

