



Besoin de coaching?

Les bénéfices que le coaching peut procurer à votre organisation


International Coach Federation
Fédération internationale des coaches

Québec

Si votre organisation est intéressée par le coaching, laissez ICF Québec vous aider à prendre une décision informée. Ce document vous donnera des informations concernant les 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. En bref, débloquez le potentiel de votre organisation! Renouvelez la culture organisationnelle avec le coaching!



www.coachfederation.org

www.icfquebec.org

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 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 du coaching était encore naissante, International Coach Federation (ICF) est devenue la principale organisation au monde dédiée au coaching, avec plus de 22 000 membres répartis dans une centaine de pays. Ces membres comptent sur l'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. Chaque année, seulement 220 de ces programmes sont approuvés et recommandés par l'ICF à ses membres. Cette formation de niveau supérieur mène généralement aux 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 coaches qui détiennent l'une ou l'autre des trois certifications (ACC, PCC, MCC).

L'ICF investit des sommes importantes chaque année dans la recherche sur le coaching afin que les coaches de son vaste réseau puissent s'appuyer sur les connaissances les plus récentes concernant les tendances de l'industrie pour les éclairer dans leur pratique professionnelle.

Le coaching N'EST PAS de la consultation

On retient les services de consultants en raison de leur expertise très spécifique. Souvent, ils vont évaluer les pratiques d'une compagnie ou d'une organisation et recommander des solutions pour les améliorer. Le coaching, de son côté, est un processus de découverte au cours duquel les clients sont amenés à trouver des solutions à l'intérieur d'eux-mêmes et à demeurer responsables de leur implantation. Ils sont amenés à générer des solutions créatives de leur crû plutôt que d'exécuter les recommandations de quelqu'un d'autre. En conséquence, le coaching offre des solutions à long terme en outillant les clients pour relever autant les défis de l'immédiat que ceux de l'avenir.

Le coaching N'EST PAS de la thérapie

Le coaching est essentiellement 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, d'atténuer les dysfonctions personnelles et de réduire les conflits internes. La thérapie débouche normalement sur 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 individuelles qui peuvent être mises en pratique dans l'action afin d'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 leurs clients.

Le coaching N'EST PAS de la formation

La formation est basée sur certains objectifs d'apprentissage formulés dans un programme, alors que le contenu du 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.



À la Banque Nationale, le coaching de gestion est offert non seulement aux cadres supérieurs, mais également aux gestionnaires et professionnels.

Notre objectif est clair : assurer le développement du leadership et de compétences spécifiques chez les participants.

D'ailleurs, depuis la mise sur pied du programme, on remarque une amélioration marquée de la performance des coachés.

Yann Hébert

Conseiller senior mentorat et coaching

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 des secteurs économiques variés dont IBM, Nike, Verizon et Coca-Cola, ont décidé d'utiliser le coaching afin d'améliorer leurs résultats.

Le coaching fait maintenant partie des nouvelles cultures corporatives modernes pour faire face aux changements complexes qui surviennent dans les emplois ainsi que pour améliorer la performance des leaders. Aujourd'hui, plus que jamais, il est devenu vital pour toute organisation d'évoluer dans la bonne direction et de s'adapter rapidement à un marché mondial en constante mouvance. Le coaching aide les organisations à développer des méthodes souples et pratiques de développement des individus 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 faire face à des exigences plus élevées avec moins de ressources. Les emplois sont éliminés, les charges de travail deviennent plus lourdes, les responsabilités se multiplient, au point où la pression constante peut devenir paralysante. Le coaching est un outil fiable qui peut aider les organisations à gérer efficacement 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.

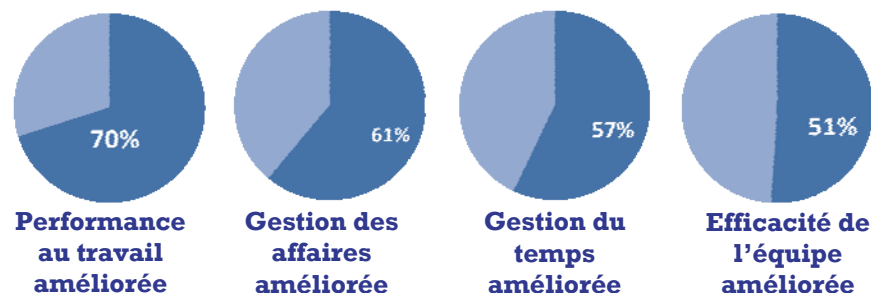
Le coaching facilite l'éducation et la formation des cadres supérieurs et aide les clients à intégrer l'innovation et la technologie dans les systèmes d'apprentissage corporatifs. Il aide à combler les écarts entre les plus jeunes employés et ceux qui sont plus expérimentés en responsabilisant les employés 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 et sociales.

Le coaching augmente de manière significative la performance des leaders. Il peut améliorer les habiletés de communication 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

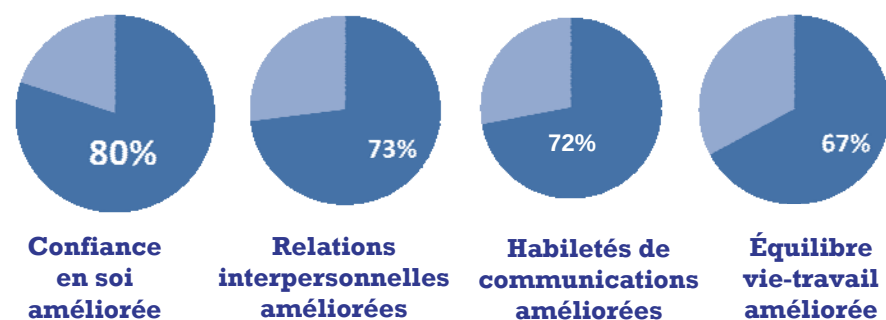
Le coaching professionnel vise explicitement l'optimisation du potentiel. Au cœur du coaching, nous trouvons un processus créatif et stimulant qui aide les individus à chercher de nouvelles idées avec confiance et des solutions alternatives avec plus de ténacité.

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.

Des gens positifs*



*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.



Filiale à part entière de Québecor Média inc., Vidéotron est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie sans fil. Vidéotron compte plus de 6 000 employés au Québec. Le réseau de Vidéotron dessert des territoires où résident plus de 90 % de la population du Québec, et comprend près de 36 700 km de câble coaxial et quelque 19 300 km de câble à fibre optique. En sa qualité de chef de file canadien des télécommunications et du divertissement, Vidéotron s'implique de différentes manières dans la communauté québécoise en appuyant des causes visant à aider les jeunes et les familles dans le besoin ainsi qu'en sensibilisant les jeunes aux dangers qui les guettent sur Internet.



Maxime Guévin

Directeur général
Grossiste et Service aux télécommunicateurs
Vidéotron Service Affaires

« Le coaching m'a amené à me dépasser en tant que gestionnaire. En exposant à ma coach des situations professionnelles complexes, elle a su me guider vers des pistes de réflexion auxquelles je n'aurais tout simplement pas pensé auparavant .

Grâce aux prises de conscience que j'ai réalisées, j'ai réussi à surmonter des obstacles que je rencontrais régulièrement.

Le coaching m'a également permis d'optimiser mes habiletés de stratégie et de dépasser mes objectifs.

L'approche de développement personnel axée sur le coaching a été très bénéfique pour moi, et le choix du coach y est pour beaucoup. La chimie et la relation de confiance qui s'établissent sont à la base du succès d'une bonne relation de coaching. »

Étude de cas:

Comment Genentech a surmonté ses défis avec le coaching

Genentech est une compagnie valant plusieurs milliards de dollars et considérée comme la fondatrice de l'industrie biotechnologique. Cependant, le succès n'est pas venu sans quelques secousses. Comme bien d'autres compagnies, Genentech a dû mettre à pied des centaines de personnes, survécu à une fusion majeure et faire face à une démoralisation grandissante du personnel. Même si ces secousses corporatives ont atteint ses racines profondes, Genentech a décidé d'entreprendre une démarche positive en introduisant le coaching.

« C'est très transformationnel, » a déclaré 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 développer une compagnie agile et s'attaquer au problème du moral dans l'organisation. Par exemple, le taux d'insatisfaction des employés du service des TI était tel que ce service avait la réputation d'être le pire chez Genentech.

Pierce entama son programme de coaching avec détermination alors que les problèmes continuaient de 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 bientôt la compagnie a commencé à prospérer à nouveau.

Le service des TI de Genentech, de triste renommée, fut éventuellement reconnu comme le deuxième meilleur endroit où travailler par le *Computerworld Magazine*, après l'introduction du programme de coaching. Qui plus est, après une fusion, les plaintes du personnel de tous les services ont grimpé en flèche, sauf dans celui des TI, où il n'y a eu aucune.

Le retour sur l'investissement fut très éloquent pour la compagnie. Ceux qui en ont fait l'évaluation estiment que le pro-

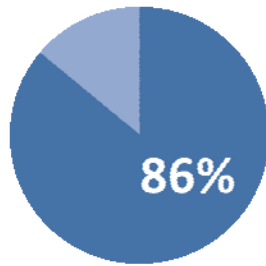
gramme de coaching a généré de 1.50\$ à 2.00\$ pour chaque dollar dépensé. Ils ont aussi vu une amélioration de 50% dans les communications, la collaboration, la gestion des conflits et le coaching par les gestionnaires. Ils ont aussi observé une augmentation de 10 à 20% dans la satisfaction des employés 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 amé-

liorées, l'engagement des employés est sensiblement plus élevé, et nous sommes en meilleure position pour faire face au changement et prendre une 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. »

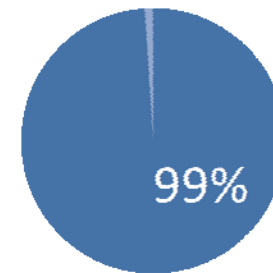


Comment puis-je m'assurer que le coaching fonctionne?

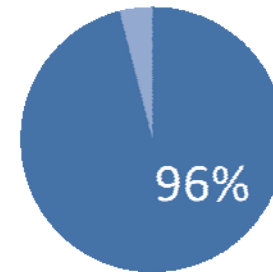


Les chiffres ne mentent pas et c'est pourquoi l'ICF a investi dans des études sérieuses afin de démontrer la nature très efficace du coaching. Nos études révèlent de hauts niveaux de satisfaction parmi les clients en coaching et valident les retours significatifs sur les investissements rapportés par 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

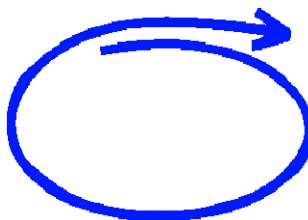


Répéterait l'expérience

*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.



En 2013, le Groupe Toyotoshi Canada a été reconnu comme **l'un des meilleurs endroits où travailler au Canada** par le *Great Place to Work Institute*. Le groupe, ayant à sa tête monsieur Mario Toyotoshi, compte plus de 1500 employés dans le monde, dont environ 175 dans la région de Québec, chez Boulevard Lexus, Boulevard Toyota et Boulevard Scion. L'entreprise de Québec se distingue année après année au Canada en se classant toujours au sommet des ventes de véhicules neufs et d'occasion. Une culture de performance basée sur les valeurs de confiance, considération et croissance nourrit le quotidien de l'entreprise et de son personnel.



« Alors que j'étais submergé par un tourbillon sans fin d'activités, consulter un coach professionnel fut une décision qui a changé le cours de ma vie professionnelle et personnelle. »

Le coaching exécutif m'a permis de prendre le recul nécessaire afin de prendre conscience de ma situation actuelle et de me concentrer sur les choses importantes dans ma vie. J'ai pu revoir mon rôle de gestionnaire ainsi que mes comportements et leur impact sur ceux qui m'entourent.

Le coaching m'a amené à remettre de l'ordre dans mes valeurs et celles de l'entreprise et à mieux choisir entre les choses urgentes et importantes. Bref, ce fut le début d'une ère nouvelle qui a eu un impact profond sur mon développement personnel et professionnel, sans compter l'impact majeur sur l'ensemble de l'entreprise. »

Patrice Ouellet, MBA

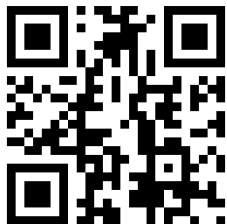
Vice-président et directeur général
Boulevard Toyota, Boulevard Lexus et Boulevard Scion
Québec

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 les bottins d'ICF mondial et d'ICF Québec. 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 concentrant votre recherche sur les coachs certifiés par l'ICF ou les coachs qui ont complété un programme de formation en coaching approuvé par l'ICF, vous obtiendrez la garantie qu'ils sont bien formés, dédiés à leur profession, expérimentés, et soumis à des normes déontologiques rigoureuses.

L'expansion rapide de l'ICF indique une reconnaissance mondiale de la valeur procurée par les coachs certifiés par l'ICF. D'ailleurs, selon une étude récente de l'ICF intitulée *ICF Global Consumer Awareness Study*, les clients qui avaient travaillé avec un coach certifié ICF, 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, et vous vous demandez quelle serait la prochaine étape de votre démarche. À notre avis, poser de bonnes questions nous apparaît essentiel lorsque vous désirez faire affaire avec le coach qui semble convenir à votre organisation. Cela vous permettra de prendre une meilleure décision. Voici quelques suggestions de questions à poser au coach:

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. Quel 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? (président, 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. Pourriez-vous me parler de 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!

info@icfquebec.org



www.coachfederation.org
www.icfquebec.org