

Quelques clés pour s'y retrouver dans la jungle du coaching

Développement personnel La profession, qui connaît un succès grandissant dans le monde du travail, reste peu structurée. Des certifications existent pourtant pour faire le tri parmi le millier de coaches qui exercent en Suisse

Marie Maurisse

Tous les derniers samedis du mois, à Genève, la brasserie des Halles de l'île accueille un rendez-vous d'un nouveau genre. Au cœur de cet espace lumineux situé au bord du Rhône, des dizaines de personnes viennent rencontrer gratuitement des coaches professionnels. Le rituel des «samedis du coaching» a été initié il y a plus d'un an par Fabienne Revillard, fondatrice de AAA + Coaching, afin de démocratiser une profession venue des Etats-Unis et que beaucoup associent d'abord aux sportifs ou aux stars.

Même si depuis quelques années les coaches offrent leurs services aux cadres, le métier reste difficile à définir. Qui sont les coaches? Quelles sont leurs spécificités? En cette semaine internationale du coaching, le point sur une profession en manque de structures.

● Qu'est-ce que le coaching?

«C'est un accompagnement au changement», résume Fabienne Revillard. En tant que coach professionnelle, cette Genevoise aide ses clients à améliorer certaines compétences (management, gestion des conflits) ou à se sortir d'une situation de crise (divorce, recherche d'emploi).

La spécialiste précise: «Nous agissons en fonction des objectifs du client, car il s'agit de l'aider à trouver la solution et pas de la lui imposer. Le plus important, c'est le libre arbitre du client. Il peut décider de faire



EDDY MOTTAZ

Fabienne Revillard a initié les «samedis du coaching» dans la brasserie des Halles de l'île. GENÈVE, 29 JANVIER 2011

une pause et nous faisons un bilan. Si je sens que le client a un problème médical qui dépasse mes compétences, je le renvoie vers un collègue.»

Quelles différences entre coaching et psychologie? Les deux métiers sont-ils en concurrence? «Il n'y a pas de guerre entre les deux professions, car elles n'ont rien à voir», tranche Annabelle Péclard, directrice associée du Cabinet Didisheim, qui combine l'activité de

coach avec celle de psychologue du travail. «Lors d'une thérapie, le sujet entre en régression car il parle de sa petite enfance et on touche à la structure de sa personnalité. Ce n'est pas le cas pour le coaching, où nous nous concentrons sur le temps de l'action concrète, notamment au sein de l'entreprise», précise-t-elle.

D'autres professionnels se montrent plus critiques envers le coaching. C'est le cas notamment des superviseurs, dont le métier con-

siste aussi à soutenir un individu, comme un travailleur social, en l'aidant à prendre du recul sur ses activités en réfléchissant sur ses manières d'apprendre et d'agir. Mais pour Jean-Pierre Stucky, coprésident de l'Association romande des superviseurs, le coaching est moins profond et son engouement est «représentatif de la pression économique actuelle, pour qui la réflexion est coûteuse et qui développe des moyens rapides d'amélioration, quitte à ce qu'ils soient superficiels».

● Qui sont-ils?

«Le terme «coach» n'est pas protégé en Suisse, note Annabelle Péclard. Du coup, certaines personnes paient quelques semaines de formation et se mettent à leur compte sans expérience ni garanties, cela peut être dangereux.»

Les premiers coaches sont arrivés en Suisse il y a environ vingt ans. Aujourd'hui, ils seraient environ 1000 à exercer au sein de la Confédération, selon les estimations de Virginia Williams, coprésidente de la section suisse de la Fédération internationale de coaching (ICF). Certains, comme Fabienne Revillard, sont formés à la programmation

neurolinguistique (PNL), une technique de développement personnel qui favorise la communication et l'écoute. D'autres ont suivi des cours d'analyse transactionnelle ou de gestalt-thérapie, une méthode d'analyse qui se concentre sur l'expérience et la responsabilité personnelle. Les coaches ont tous des cursus différents et pratiquent des tarifs à la carte, qui vont de 100 à 400 francs la séance d'une heure.

La Fédération internationale de coaching, née en 1995, tente de structurer la profession en émettant, notamment, un code de déontologie commun à la profession. «Nous développons aussi nos propres programmes de formation et nous avons certifié les programmes de deux écoles de coaching, IDC Coaching à Genève et la Weiterbildungsförum à Bâle, détaille Virginia Williams. Par ailleurs, nous avons mis en place différentes accréditations pour les coaches. Pour obtenir le niveau ACC, soit le plus bas, il faut justifier de 60 heures de formation, de 100 heures d'expérience, de 10 heures de supervision et avoir au moins deux lettres de références.» Les exigences sont plus hautes pour les certifications PCC et MCC. En Suisse, cinq coaches seulement sont certifiés MCC. «C'est une profession très libérale dont le marché est complexe», note Nicolas Chauvet, président de l'association SR Coach. «Certaines écoles ne sont pas accréditées par l'ICF mais bénéficient depuis 2002 du label de la Confédération Educa, comme Coaching-services.ch». La Fédération suisse des psychologues a également lancé l'année passée une formation postgrade de trois ans, en psychologie du coaching.

● Comment choisir son interlocuteur?

Les clients s'orientent souvent grâce au bouche à oreille. Mais le thème est parfois tabou, c'est pourquoi Fabienne Revillard organise les «samedis du coaching». L'ICF, elle, fait la liste de ses membres sur son site internet en spécifiant leurs spécialisations et leurs compétences. «Mais le client doit avant tout avoir un bon contact avec son interlocuteur», souligne Nicolas Chauvet. Et en cas de problème avec un coach accrédité, il peut adresser un recours à l'ICF.

Les cadres du CICR aux mains de coaches

Les 600 responsables de la Croix-Rouge vont être suivis 2 à 3 heures par semaine

«Le travail humanitaire a changé ces dernières années. L'environnement est plus abrasif et les chefs de délégations sont davantage sous pression.» Pour Yves Daccord, directeur général du CICR, les formations classiques ne correspondaient pas aux besoins des cadres de la Croix-Rouge. Il s'est donc tourné vers des coaches profes-

sionnels pour travailler sur le développement personnel et le leadership notamment.

A terme, l'ensemble des 600 responsables de l'organisation seront suivis individuellement par un coach, à raison de 2 à 3 heures par semaine pendant six mois, au minimum. L'opération a commencé en 2007 par le sommet de la hiérarchie. Tous les cadres supérieurs en ont déjà bénéficié. Le rôle des chefs au sein du CICR s'en est trouvé modifié: «Avant, ils étaient en «position de connaissance», alors qu'ils sont maintenant plus ouverts à l'expertise de chacun», assure, sa-

tisfait, le directeur général. Coût de l'opération? Près de 700 000 francs de frais directs en 4 ans pour une équipe de 15 coaches, estime Yves Daccord. Soit une fraction du budget formation du CICR, qui s'élève à près de 10 millions de francs par an. «Il y a beaucoup de concurrence dans l'humanitaire et il est difficile de retenir les collaborateurs, c'est donc une plus-value de leur offrir du coaching», note le directeur général. L'avantage d'initier une telle opération au niveau organisationnel, «c'est que les gens n'ont pas honte d'être coachés», glisse-t-il. **Sandrine Hochstrasser**