



# LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACCOMPAGNEMENT : EN QUOI LE COACHING PROFESSIONNEL EST-IL DIFFÉRENT ?

MAUREEN BASSARD ET CAROLINE SIREAU

DANS UN CONTEXTE EN CONTINUELLE ÉVOLUTION, L'INDIVIDU ET LES ORGANISATIONS DOIVENT S'ADAPTER EN PERMANENCE. CES TRANSFORMATIONS IMPLIQUENT DES BESOINS D'ADAPTATION AUTANT INDIVIDUELS QUE COLLECTIFS. LE COACHING PROFESSIONNEL PEUT ÊTRE UNE SOLUTION POUR PERMETTRE D'ATTEINDRE RAPIDEMENT DES OBJECTIFS VARIÉS : QUÊTE DE SENS, ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE, CRÉATION D'UNE VISION PARTAGÉE, COHÉSION D'ÉQUIPE, ENGAGEMENT, GESTION DE CONFLITS, ETC.

D'AUTRES ACCOMPAGNEMENTS EXISTENT. FACE À L'ENSEMBLE DE CES PRATIQUES, COMMENT LES ENTREPRISES PEUVENT-ELLES S'Y RETROUVER ?

---

## 1. MENTOR, FORMATEUR, CONSULTANT, THÉRAPEUTE

### MENTOR

Le rôle d'un mentor est de guider et de conseiller le mentoré dans une situation ou un rôle dans lesquels il s'est déjà lui-même trouvé. Il met à profit son expérience et ses connaissances.

Le mentorat s'appuie sur une relation interpersonnelle d'échange, d'appui et de pédagogie entre le mentor et le mentoré.

Le mentor va accompagner le mentoré en donnant des conseils avertis : il peut lui donner son avis extérieur ou aider le mentoré à prendre du recul par rapport à une situation. Il peut également apporter un soutien grâce à son réseau professionnel.

### FORMATEUR

Le rôle de formateur est d'apporter aux apprenants un savoir-faire ou un savoir-être. Pour cela, il établit un contenu pédagogique et prépare le déroulé de sa formation en s'appuyant sur des modalités pédagogiques, matérielles ou expérientielles.

La formation peut être aussi tournée vers l'action, avec la mise en pratique des contenus pédagogiques. D'ailleurs, l'apparition des nouvelles technologies, telles que la réalité virtuelle, permet de donner une autre dimension et d'apporter une mise en situation réelle.

### CONSULTANT (EN ORGANISATION ET MANAGEMENT, HORS IT)

Le consultant a pour rôle d'apporter son expertise afin de répondre à la problématique de son client et améliorer le fonctionnement d'un domaine spécifique. Pour cela, il peut analyser la situation, partager un constat, proposer des solutions adaptées et accompagner la mise en place de ces dernières.

### THÉRAPEUTE, PSYCHOTHÉRAPEUTE, PSYCHOPRATICIEN, PSYCHOLOGUE

« Thérapeute » est un terme général pour désigner plusieurs professions liées à la santé mentale. Les formes de thérapie sont très nombreuses et dépendent du besoin du patient.

Le rôle du thérapeute est généralement de remédier à des symptômes allant du spectre de l'épanouissement personnel à la santé des patients. En France, depuis juillet 2010, le titre de psychothérapeute est

désormais protégé par la loi. Le psychothérapeute est soit médecin psychiatre soit titulaire d'un master 2 en psychologie ou en psychanalyse.

Le terme de « psychopraticien » est apparu pour donner suite à la réglementation. Il s'agit de la dénomination de l'activité professionnelle de la thérapie. Un psychologue est diplômé d'État en psychologie.

## LE COACHING PROFESSIONNEL

D'après la Société Française de Coaching (SFCoach), le coaching professionnel est « l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels ».

## 2. QU'EST-CE QU'UN COACH PROFESSIONNEL ?

La pratique du coaching n'étant pas encore une activité réglementée, le terme « coach » peut être aujourd'hui utilisé par chacun : « coach de vie », « coach qualité », « coach professionnel », « coach dirigeant », « coach mentor », « coach agile », etc.

Pour pallier les dérives et les mauvaises utilisations du terme de « coach », la profession se structure. Une étape clé a été passée en 2016, lorsque la Commission Nationale de la Certification Professionnelle (CNCP) a reconnu officiellement le titre de coach professionnel.

La CNCP a intégré des organismes de formation dans son registre. Les fédérations sont reconnues comme garantes de l'autorégulation de la profession. Des fédérations ou organisations (EMCC<sup>1</sup>, ICF<sup>2</sup>, SFCoach, FFCPro<sup>3</sup>, etc.), plusieurs syndicats (SIMACS<sup>4</sup>, SFAPEC<sup>5</sup>, etc.) et associations (Maïons, etc.) œuvrent ensemble pour faire reconnaître la démarche du coaching professionnel. Plusieurs aspects permettent de reconnaître un coach professionnel :

### LA FORMATION/LA CERTIFICATION

Tout d'abord, le coach professionnel se reconnaît, car il a suivi une formation spécifique de coaching dans une école agréée par une fédération.

Les fédérations garantissent le professionnalisme des coaches. La certification atteste un nombre d'heures de formation et de pratique professionnelle ainsi qu'une supervision et l'adoption du code éthique des coaches. Aujourd'hui, il n'est pas obligatoire pour un coach professionnel d'adhérer à une fédération pour exercer, néanmoins cela peut permettre aux clients de reconnaître des signes de professionnalisme et de qualité.

### LA DÉONTOLOGIE/L'ÉTHIQUE

Les fédérations citées précédemment ont établi des normes de conduite conformes aux valeurs fondamentales et aux principes éthiques du métier de coach. Le code de déontologie garantit un cadre moral et un comportement respectueux de la personne coachée, à adopter par le coach professionnel.

Comme toute profession liée à l'accompagnement des personnes, l'éthique est le point central. Un des points majeurs est la confidentialité, c'est-à-dire que le coach doit garantir la « protection de toute information obtenue lors de la mission de coaching, à moins que le consentement à la divulgation ne soit donné ».

1. EMCC : Conseil International du Coaching, du Mentorat et de la Supervision.

2. ICF : International Coaching Federation.

3. FFCPro : Fédération Francophone des Coachs Professionnels.

4. SIMACS : Syndicat Interprofessionnel des Métiers de l'Accompagnement, du Coaching et de la Supervision.

5. SFAPEC : Syndicat Français des Acteurs Professionnels du Coaching.

Dans le cadre d'une relation tripartite (coach, coaché et prescripteur), même si les objectifs peuvent être définis conjointement, le contenu du coaching reste confidentiel et ne peut être divulgué que par le coaché lui-même. Selon l'ICF, les normes éthiques s'appuient sur plusieurs responsabilités vis-à-vis des clients, du métier, du professionnalisme et de la société.

## PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT

Le choix du coach est une phase primordiale, car il scelle la relation entre le coach et le coaché. Ce choix peut se faire selon plusieurs critères : la thématique et la spécialité du coach, les certifications qui valident les nombres d'heures de coaching, les expériences professionnelles, etc.

Dans le processus de coaching, il y a plusieurs étapes clés comportant chacune des objectifs clairs et nécessaires au bon déroulement du coaching. Ce cadre permet l'établissement d'une confiance essentielle et primordiale afin d'assurer les résultats attendus.

En effet, ces étapes permettent que chaque acteur prenne son rôle dans le processus, que l'on soit dans une relation bipartite (coach et coaché) ou tripartite.

Le processus de coaching comprend une phase de diagnostic, d'accompagnement et de bilan ou de synthèse. Une phase de contractualisation, plus ou moins formelle selon les dispositifs, peut être ajoutée entre les parties prenantes en début de processus. Cela comprend aussi bien les éléments de durée de l'accompagnement que la fréquence des séances et les principes/règles de l'accompagnement.

### LA PHASE DE DIAGNOSTIC

La phase de diagnostic commence dès les premiers contacts, avant la contractualisation. La base de la relation s'appuie sur l'authenticité. D'ailleurs, les éléments essentiels d'un processus d'accompagnement sont basés sur « le principe des 3C » : Confiance, Complicité et Croyance.

**La confiance** permet la sécurisation du coaché par rapport à ce qu'il partage au coach, mais également l'alliance qui permet des échanges de connivence.

**La complicité** implique au cours des rencontres l'implication des deux parties dans les réussites et les échecs.

**La croyance** partagée est l'alignement sur l'objectif à atteindre. C'est le moteur de motivation qui guidera les échanges et les travaux tout au long du processus de coaching.

### LA PHASE D'ACCOMPAGNEMENT

L'étape d'accompagnement permet de travailler sur les objectifs définis en début de processus.

L'individu est acteur de son changement, le coach s'assure du cadre et des conditions favorables à ce changement. L'accompagnement se fait par un dialogue qui permet la co-construction d'un plan d'action à la main du coaché. Parfois, des actions (exercices, tests) sont préconisées entre les séances. Le coaché choisit de les réaliser ou non.

Dans cette phase, deux axes sont importants : la direction ou le cap et la co-construction. Certaines séances peuvent amener à des digressions que le coach va naturellement cadrer pour rester dans l'objectif défini.

### LA PHASE DE BILAN/SYNTHÈSE

À la fin du coaching, il est important de revenir sur le processus dans sa globalité et de faire ressortir les apprentissages et les changements mis en œuvre. C'est le moyen de célébrer les acquis et de faire le bilan des restes à faire. L'objectif est de favoriser l'autonomie du coaché de façon pérenne.

Dans le cas d'une relation tripartite, un second temps d'échange est à prévoir. Il est souhaitable que ce soit le coaché qui présente son bilan et non le coach.



## À SAVOIR

### **Pourquoi faire appel à du coaching ?**

Le coaching individuel et collectif désigne l'ensemble des processus d'accompagnement qui ont montré leur efficacité et leur pertinence, car ils ont permis à un nombre croissant de dirigeants, de managers et de collaborateurs d'atteindre des objectifs fixés et ambitieux. Le coach va traiter des sujets présents et futurs.

Quelques exemples :

- Redonner du sens et de la vision stratégique ;
- S'adapter à un changement d'organisation ;
- Développer la performance et de nouvelles compétences ;
- Aborder un changement professionnel ;
- Gérer des problématiques relationnelles ;
- Surmonter des difficultés économiques, organisationnelles, systémiques.

**Le coach professionnel n'est pas à confondre avec le coach sportif ou le coach agile, qui sont des métiers distincts.**

### **Coach sportif ?**

Le coach sportif est un professionnel chargé d'assister des personnes dans leur entraînement physique. Les coachs sportifs rencontrent les mêmes problématiques. Beaucoup d'entre eux ne sont pas diplômés : pour garantir la profession, ces derniers doivent détenir une carte professionnelle.

### **Coach agile ?**

Un coach agile aide une équipe ou un individu à adopter et à améliorer les méthodes et les pratiques agiles. Pour devenir un coach agile, même si l'expérience est essentielle, des formations certifiantes sont apparues afin d'apprendre à la personne à avoir une bonne posture, à comprendre le rôle et les responsabilités associés.

## 3. LES DÉRIVES DU COACHING

Certains coachs développent une notoriété qui favorise leur pratique. Les capacités d'influence, notamment sur les réseaux sociaux, invitent à d'autant plus de vigilance. Les comportements de coach invitant les prises de risques inutiles, faisant la promesse de résultats extraordinaires ou créant la dépendance vis-à-vis de lui sont à repérer.

Dans le communiqué de presse du 9 mars 2023, la DGCCRF<sup>6</sup> appelle d'ailleurs les clients souscrivant à des prestations de « coaching » à rester vigilants, à se renseigner sur les compétences et les titres des professionnels, et à demander des justificatifs des mentions valorisantes avancées par les professionnels.

### **NOS COACHS PROFESSIONNELS CHEZ SQUARE MANAGEMENT**

Nos coachs sont formés et certifiés par des organismes affiliés des fédérations de coaching reconnues et supervisés<sup>7</sup>. Ils poursuivent leur développement personnel et professionnel.

Nos coachs s'astreignent à la plus stricte confidentialité au nom de nos clients (sauf autorisation contraire de ceux-ci) et au contenu des coachings.

6. Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes.

7. La supervision consiste en l'accompagnement d'un coach par un superviseur de son choix (coach, superviseur ou thérapeute) sur ce qu'il le coach rapporte de ses interactions avec ses clients, afin d'en dégager un apprentissage au bénéfice du coach et de ses clients.



[square-management.com](https://square-management.com)

---