

## « Un autre regard sur la professionnalisation du Coaching »

Lundi 23 juin 2014



### Compte rendu

#### ► Introduction

Catherine Tanneau, Présidente d'ICF France, a ouvert la rencontre en remerciant l'équipe organisatrice, les invités d'EMCC et les représentants de SF Coach pour leur présence.

La professionnalisation est un enjeu et une ambition. Pour faire face à la forte demande d'accompagnement, ICF France préconise la valorisation du processus de certification.

Christine Puechbroussou-Moulin incite chaque coach à se faire certifier car la professionnalisation commence par l'adhésion à une fédération. L'intégration des écoles dans le réseau est nécessaire, c'est pourquoi le passage dans toutes les écoles accréditées pour parler de la profession se fera cette année.

Didier Bouvet a émis le souhait de créer une dynamique d'intelligence collective via un réseau de proximité (correspondants) pour accompagner les adhérents dans leurs démarches de professionnalisation.

#### ► Que veut dire professionnalisation ?

Magda Mook a présenté ICF depuis sa création en 1995 en Amérique du nord (ICF France en 2001). Dirigée par un conseil de 9 membres et une administration de 30 membres, la majorité de son staff est basée à Lexington (48%). L'association ICF est représentée dans 6 centres régionaux dont 1 en Europe, 1 à Bruxelles et 1 à Moscou. Avec 32% de membres en Europe, les leaders se réunissent 2 fois par an pour le « European leader meeting ». Le système de certification a été mis en place en 1998.

Des compétences de base sont nait les 11 compétences d'ICF, un code éthique revisité tous les 3 ans et un comité de révision de l'éthique (étude sur la science et la pratique du coaching, système de surveillance en terme de régulation). Pour assurer le suivi, la certification puis l'accréditation des programmes de coaching ont été mises en place.

Une démarche commune au niveau européen avec les plus importantes associations font grandir la communauté de jour en jour autour d'évènements globaux comme la semaine internationale du coaching, la science du coaching etc...

En 2015, pour ses 20 ans, un « leadership summit » sera organisé pour la 1<sup>ère</sup> fois.

#### ► Pourquoi la création de ICF ?

La principale mission d'ICF est de faire avancer la professionnalisation du métier ; être les leaders de l'avancement global de la profession de coach autour de 4 valeurs : Intégrité, Excellence, Collaboration et Respect. Le critère d'éligibilité minimum pour les membres est de 60 heures de formation en coaching.

ICF est à l'écoute constante de tout ce qui se passe dans le monde pour tout ce qui touche aux pays en voie de régulation.

#### De quoi parlez-vous en disant régulation du coaching ?

Représenter des coachs dans 120 pays est une fierté mais devient compliquer pour répondre à toutes les exigences et demandes. Après une étude sur la nécessité de réguler le coaching, la réponse est : ça dépend ! (Asie : Oui, Angleterre : pourquoi pas, Europe : 50/50, USA : Non).

La grande majorité (90%) pense que la régulation fait partie intégrante du coaching et donc incombe aux associations. La justification constante auprès d'autres corps de métier (ex : psychologie) justifie la régulation accompagnée d'un code de conduite commun de la profession qui, malheureusement, n'est pas reconnu dans tous les pays.

Au sein d'ICF, un Comité est dédié pour appliquer les normes de régulation pour n'importe quel pays qui décide de réguler, d'où la nécessité d'être un partenaire de dialogue avec les gouvernements.

Vous êtes allé un peu vite sur la valeur ?

Intégrité, Excellence, Collaboration et Respect doivent faire partie intégrante du comportement du coach ICF, qui est l'ambassadeur de la profession partout dans le monde.

Témoignages :

« Tirée au sort par la commission des fraudes, je devais justifier de ce que nous faisons : montrer mes comptes et mes factures et démontrer la démarche ICF. J'ai demandé les résultats de l'enquête, ce qui n'a pas été possible mais ils sont partis rassurés. Faire partie d'une association a eu un effet positif. »

« Entendu par le Comité contre les sectes, j'ai développé l'argument que le coaching a un début et une fin ce qui les a rassuré puisque les sectes font une emprise totale sur la personne sans date de fin. »

► **Réflexion sur L'ISO 17025** (Magda Mook)

Actuellement, le système ICF n'est pas compatible avec l'ISO qui est un processus, alors qu'au bout du système de certification il y a du parrainage sans système bien défini, ce que réfute l'ISO. Malgré l'importance de l'évaluation du coaching ICF, l'ISO ne la reconnaît pas. ICF essaie par tous les moyens de ne pas rentrer en contradiction avec l'ISO afin d'espérer être éligible très prochainement d'où la nécessité d'un référentiel qui ait un poids sur le marché.

► **Table ronde : un autre regard sur la vision du marché, des clients et d'entreprises**

Des représentants de grosses entreprises et de petites structures ont apporté leur témoignage et ont expliqué pourquoi leur entreprise a fait appel au coaching : Anne Martinez (SNCF), Brian Chaloner (Airbus), Bertrand Mory (Idrac Business School), Martin Genot (start up), Bertrand Rossignol (CNJ, Junior entrepreneur).

Les raisons sont multiples et dépendent des besoins de l'entreprise : pour le développement personnel de l'individu, pour avoir une vision et une homogénéité de pratiques, pour rendre les managers autonomes et professionnels, pour aider les décideurs à devenir des acteurs crédibles de changement, pour permettre aux managers d'accéder à plus de responsabilités, pour accompagner le changement et éclairer à moyen ou long terme, pour avoir un recul et un bagage supplémentaire.

Témoignages :

« Je coache des gens de 18 à 80 ans. On ne met pas tout le monde dans le même panier mais il y a quand même des tendances. Les jeunes sont énormément dans le coaching pour la performance, très rapide. Alors que les 40 cherchent le développement. »

« De mon côté, j'ai trouvé qu'il y avait assez peu de différences en matière d'accompagnement. Les recherches sont souvent les mêmes. Plus de ressemblance que de divergence. »

Anne Martinez répond à quelques questions :

La professionnalisation est-elle quelque chose d'attendue même au niveau de l'entreprise ? « Pour les coachés non. Les prescripteurs (RH, direction etc.) sont extrêmement attentifs puisqu'ils vont investir du temps et de l'argent. »

Parlez-nous de la culture du coaching par rapport à la culture achat ? Comment acheter de la prestation coaching ?

« Réunion avec la Direction des achats. Nous avons créé un système de qualification qui nous permet de faire rentrer et sortir des coachs avec souplesse. »

► **La table ronde a suscité des retours positifs et des questions :**

- Panel très représentatif, « je suis jeune coach, je fais comment ? »
- On entrevoit un boulevard pour le coaching : Comment rester dans la Pression quant à la confidentialité de ce qui se passe et répondre à la pression par le prescripteur ?
- Intégration du coaching dans une école business privé : A quoi voit-on un très bon coach ?
- Le panorama est très positif par rapport au coaching : Comment fait-il pour détecter la posture de coach chez ses élèves ? Retour sur investissement du coaching en l'alignant sur les résultats de l'entreprise.

- Développement massif du coaching et de son évolution : Comment allez-vous assurer la professionnalisation des coachs internes (difficultés à obtenir une supervision) ?
- Comment faites-vous évoluer votre vivier de coach ? Quels sont vos critères de référencement de coachs ?
- Les Jeunes sont réceptifs au coaching : Comment donner encore plus de légitimité au métier de coach ?
- L'engouement pour le coaching : Comment cette prestation est offerte en interne ? Comment est vécu le Coaching interne par les coachs internes ?
- La variété du coaching dans divers milieux : Quelle est la légitimité du coaching dans le champ professionnel. Comment la construire ? Comment former les prescripteurs ?
- Surprise quand aux compétences communes reconnues sans la parole : Comment faire descendre le coaching dans les strates de l'entreprise ?
- Equilibre entre la tentation de normer et laisser l'individu exister : Que se passe-t-il dans les petites entreprises, PME ?
- Il n'a pas été évoqué la place du jeune coach dans le fait d'intervenir en entreprise : Quid des compétences que vous attendez des niveaux techniques ?
- Une prise au sérieux du métier de coach : Qu'en-est-il quand les prestations sont offertes gratuitement ? Comment doit-on s'appeler ?
- Positionnement du coach ?
- Quel est le besoin de régulation ? comment savoir si une accréditation dans une école permet d'exercer ou pas ?

#### ► La présentation des écoles accréditées par ICF Monde, socle de la professionnalisation

**Augere – CTI** : crée en 1992 et présente dans 20 pays, c'est une marque internationale et interculturelle tout en étant universelle. C'est le modèle Co-Actif.

**Métasystem coaching** : école qui est dans un processus de délégation et qui se développe à l'international.

**Erickson Collège France** : école internationale qui s'est spécialisée autour de la famille avec la pratique de coachs certifiés en plus d'un accompagnement personnalisé. « Nous changeons le monde une seconde à la fois »

**International Mozaïk** : créée en 1996 avec des formations individuelles et en équipe. Nous accueillons des gens de plusieurs écoles comme nos coachs vont dans d'autres écoles. « Faire de vous un coach unique et différent ».

**Coaching Ways** : Présente à Luxembourg, Suisse, Maroc et en France. Les 11 compétences sont vues dès le 1<sup>er</sup> jour de formation. Angle JE (savoir être), angle du Nous (relation interpersonnel), angle du ça (outil du coach), angle du Eux (relation à la société, faire savoir du coach).

**Cohéliance** : créée depuis 2011. Equipe de 15 coachs, environ 500 coachs formés. Nous partons du principe que nous sommes tous des coachs singuliers et qu'il y a plein de manière de faire du coaching.

**Activision** : cursus pour des professionnels par des professionnels avec beaucoup de pratique, promotion de 10 à 12 personnes. Ouvert aux managers, DRH qui s'ouvrent au métier du coaching.

**Forsc /Orsc** : coaching systémique des organisations, formations avancées pour personnes déjà coachs/médiateurs. Formation internationale.

#### ► Quelles sont les évolutions ?

**1<sup>er</sup> point : tendance très positive, engouement pour le coaching** (Magda Mook et Catherine Tanneau)

Pour les responsables d'IC, contribuer à l'épanouissement de l'humanité, élever les standards et faire partie intégrante de la société par :

- L'accessibilité du coaching par tous, le comportement du coach dans tous les domaines doit être exemplaire. Ne pas avoir peur de se former à d'autres pratiques (exemple business...);
- S'ouvrir davantage à l'extérieur pour mieux se faire connaître réellement et créer le marché ;
- Protéger le client car l'association doit être source et ressource. Nous devenons une entité vers laquelle les gens peuvent se tourner.

Notre cible est en mouvement constant. Le coaching se développe, le marché et les demandes des clients changent. Nous devons rester à niveau et diriger ce mouvement.

Le coaching devient une vraie valeur ajoutée, « un accompagnement plutôt qu'un pansement ». Depuis 2010, dans 30 juniors entreprises : 10 à 20 personnes ont été coachées par des coachs bénévoles.

Malgré une certaine inquiétude, une task force est en train de se développer grâce au travail commun avec les autres associations de coaching. Pour preuve, la dernière étude sur le coaching faite par ICF en France sur 18 000 personnes sera bientôt mise en ligne.

### **2<sup>ème</sup> point : coaching interne (Catherine Tanneau)**

Les DRH et les managers se forment au coaching pour accompagner les transformations de l'entreprise dans le respect des normes. Une date à retenir : le 10 Octobre 2014, grande journée sur le coaching interne.

### **3<sup>ème</sup> point : certification ICF (Magda Mook)**

La supervision n'est pas reconnue dans tous les pays. Amalgame entre termes superviseur et mentor. Pour la sécurité d'ICF, le mentorat est défini comme un coaching de votre coaching. Cf le registre mentor-coach sur le site. Le conseil d'administration a autorisé un registre de superviseur, le but d'ICF est d'avoir un critère bien précis pour en faire partie d'où la constitution d'un registre de formations pour le mentorat et la supervision.

### **4<sup>ème</sup> point : évolution ou non du référentiel**

Depuis 3 ans chaque compétence a été revue. La reconnaissance et la validation des compétences ICF sont acquises depuis 5 ans (12000 coachs ont répondu à l'appel). Une nouvelle ère de « job analysis » s'ouvre. Le 1<sup>er</sup> groupe d'assesseur et formé, suivi d'un nouveau groupe de 20 en cours et pour l'Europe, c'est prévu au mois d'octobre.

## **► La vision du métier : créer une communauté de professionnels**

### Témoignages :

« Quand j'ai découvert ICF, J'ai apprécié le code d'éthique et les 11 compétences. J'ai découvert une organisation qui souhaitait s'implanter en Europe. L'accréditation était une aventure folle, mais déjà j'avais remarqué que ne pas avoir une accréditation était pénalisable. Dans les sociétés de coaching, on préférerait faire venir des coachs anglais et américains avec une accréditation. Je suis partie aux Etats-Unis pour prendre connaissance de ce qu'était l'accréditation. Je suis passée devant un jury de 3 MCC, et pour valider l'accréditation il fallait 2500 heures de coaching pour remplir le dossier MCC. Finalement mozaik a eu l'accréditation. » (Danièle Darmouni)

« Il y'a pas mal d'écoles avec des approches différentes et le même référentiel ICF. Avec la formation Orsk, le référentiel s'était construit sur de l'individuel, il fallait l'adapter pour de l'équipe. Compétences de bases qui peuvent matcher avec plusieurs approches. Nous devons normaliser et en même temps nous souhaitons tous être des coachs avec des spécificités. » (Nathalie Ducray)

« Quand je suis devenu assesseur, j'ai eu une démarche personnelle. Pour dire aux autres de quel niveau ils étaient donc je me suis penché sur mes propres compétences. J'ai monté une école centrée sur les compétences ICF pour retrouver en supervision des personnes avec des références ICF. » (Alain Cardon)

« Début du parcours. Préparation de l'équipe à l'accréditation. Notre but va dans l'idée de cette journée, la professionnalisation de ce métier. » (Valérie Ogier)

« Le taux de certification en France était de 15% il y a 5 ans, on est monté à 30% 5 ans plus tard. » (Marcel Gemme)

« Pourquoi est-ce important d'être certifié ? Les entreprises maintenant demandent des coachs accrédités. Comment soutenir tous les coachs ? Faire que ce processus de certification aille dans le sens de la professionnalisation ? Relier l'ensemble des coachs pour les accompagner. » (Sylvie Mattéra)

« Différence entre supervision et mentoring. Quand j'aide quelqu'un autour de ses compétences à envoyer à ICF, je suis mentor. Quand je suis avec un coach qui me parle sur son identité, son unicité, son développement commercial, là je suis superviseur. » (Marc Guionnet)

« L'approche mentoring était beaucoup plus anglo-saxonne à la base. Un mentor est plus qu'un tuteur (Il va m'aider à me lancer, comme un grand frère) mais ce n'est pas une supervision de la pratique du coaching. Etre supervisé sur la façon de faire. » (Alain)

« L'angle de la supervision pour les jeunes coachs. Avoir les 100 heures : comment faire avec peu de clients. Le rôle de la supervision sur les 1<sup>ères</sup> missions est essentiel. Etre superviseur dès les 1<sup>ères</sup> missions pour avoir une base solide de crédibilité. » (Danièle)

« Comment lever les freins ? Comment on apprend à avoir du recul par rapport à sa posture de coach ? » (Sylvie)

« Essayer de faire en sorte que les plus anciens soient en lien avec l'association. » (Marc)

« Nous contribuons à de multiples façons à la professionnalisation. Nous avons mis à disposition de nos adhérents des soirées à thème avec des ateliers (10 à 11 ateliers par an). Elles sont complétées par les apports de nos adhérents avec un recueil de pépites. Nous avons mis en place un espace d'Intervision entre pairs en français et en anglais.

*Nous organisons une fois par an une soirée de certification avec accompagnement de B.A Ba jusqu'aux questions les plus fondamentales. Notre bureau est un espace ouvert avec de l'accueil de nouveaux membres. » (Marie-Laurence Hiller)*

▶ **Quels sont les souhaits de thèmes que le comité de professionnalisation pourrait travailler et présenter l'an prochain ?**

- Certification pourquoi pas moi, lever les freins ? Simplifier le message sur la certification sur le site d'ICF. Rassurer sur le fait qu'il y a un contact en France et expliquer le rôle pourquoi on remplit sur le site ICF Global.
- Besoin pour aller vers le PCC. Partager le petit travail que nous venons de faire, technique spéciale pour bien ressentir les pour, les contre, les neutre et les doutes et pour bien passer par les différentes cases et ressentir quels sont les blocages et motivations. ICF pourrait proposer des ateliers de cette sorte.
- PCC à MCC. Pour être reconnu par les clients, PCC c'est très bien. Quel sens cela a d'être MCC ?
- Différence entre Mentoring et supervision. Un thème à travailler encore par ICF. Les termes et les mots portent à confusion mais dans l'ensemble convergence quant au travail à accomplir. Besoin de clarifier sur ces deux concepts
- Silence. « On a fait une expérience sur un temps de silence et après on en a un peu parlé ».
- La certification est un levier dans la relation avec les prescripteurs.
- Réflexion sur « ce n'est pas la peine d'aller trop loin. Je peux m'envoler et oublier un truc basique ».
- Sur la formation continue, comment s'inscrit-on dans cette réforme. Essayer d'intervenir au niveau européen et français et la reconnaissance d'ICF et des différentes qualifications. Création d'une task force plus sous-groupe

▶ **Conclusion**

Nicole Abou a remercié tous les participants à cette rencontre. Toutes les questions auront des réponses qui seront mises en ligne sur le site ICF très bientôt. Concernant les Post-It : Repartez-vous avec ce que vous êtes venus chercher dans cette journée ?

Le dernier mot revient à Catherine Tanneau, Présidente de l'association : la professionnalisation est la colonne vertébrale et le cœur d'ICF. J'ai envie de vous demander d'être nos ambassadeurs et de porter dans vos régions, confrères, clients la parole de ce métier et qui est en construction grâce à vous. Un grand merci à l'équipe projet.

## **ENJEU DE LA PROFESSIONNALISATION POUR LES PARTICIPANTS**

---

Plus de 140 personnes se sont déplacés sur la promesse de cette journée consacrée à la professionnalisation. Près de la moitié n'étaient pas des adhérents ICF ; on y dénombrait des coachs internes et externes, des dirigeants d'entreprises et d'écoles. Une belle diversité, une ouverture et la confirmation pour le Comité de professionnalisation que ce sujet rencontre des attentes et des besoins réels.

Plus d'une centaine de participants ont apposé leur post-it en répondant à la question : quel est mon enjeu pour la professionnalisation ?

Les enjeux sur cette question centrale du métier de coach peuvent être regroupés autour des grandes récurrences suivantes :

### **La Reconnaissance**

Cette occurrence arrive en tête à 25%; elle est citée pour

- La reconnaissance du parcours de coach et du métier
- L'appartenance à un réseau, la reconnaissance de ses pairs, le partage des bonnes pratiques
- Les clients et prospects qui identifient l'inscription du coach dans un univers professionnel
- Le coaching interne

L'enjeu de la professionnalisation s'exprime à travers **Efficacité/performance/qualité**

Ces items soulignent la valeur ajoutée du coach professionnalisé, la garantie, l'assurance et la sécurité pour les clients, le travail centré sur les besoins des clients et sur ses contraintes, un label de référence.

En conséquence, les enjeux positifs en sont **la facilité d'accès aux clients, de l'énergie dépensée pour des contrats plus faciles à décrocher, l'avantage concurrentiel** d'être un coach professionnel formé et certifié ; certains parlent **d'un sésame, de croissance économique**.

Pour certains, la professionnalisation est un enjeu pour être sélectionné, se faire référencer, pour asseoir la cohérence du coach par rapport à l'organisation

### **La crédibilité et la visibilité ainsi que la légitimité**

Avec la reconnaissance, **la crédibilité et la visibilité ainsi que la légitimité** sont largement récurrentes ; ces items se rencontrent apposés aux niveaux internationaux et européens.

### **Le cadre et la déontologie**

La déontologie, un cadre commun de valeurs partagées, des règles communes, des principes communs mais en même temps de la souplesse attendue et de protection pour le métier viennent en illustration de ce qui permet la crédibilité et la légitimité du coach confortées par la certification et les compétences.

Des coachs ont clairement indiqué leur enjeu d'enfin se faire certifier pour certains après une longue pratique.

On trouve en même temps l'expression de craintes d'une standardisation de la profession, la volonté de sortir de là peu près, le sentiment de barrières et l'appréhension à les franchir.

Mais certains post-it évoquent le plaisir de l'émergence du professionnel reconnu, le sentiment d'appartenance, la clarification entre le coach professionnel et d'autres formes de coaching, la levée des ambiguïtés qui persistent dans l'affichage de ce métier

Autant dire que si cette journée avait pour intention de donner envie, de rassurer et de mettre en mouvement, elle ne pouvait mieux être en phase avec leurs peurs et les hésitations que nous sentons bien au travers des interrogations rencontrées dans nos antennes et dans tout le réseau.

Pour nombre de coachs, les enjeux du devenir, de la croissance et de la formation continue sont mises en avant. L'évolution et le maintien de ses compétences de coach, se donner des repères pour progresser aux côtés de ses pairs et à l'écoute de son marché, l'élargissement de son cadre de référence, structurer sa pratique et la faire progresser indiquent la conscience de nombre des participants qu'il n'y a pas d'acquis définitifs et que ceux-ci doivent être confrontés aux évolutions du métier et du contexte d'intervention.

### **Une profession régulée comme support de la crédibilité et de la reconnaissance de son métier**

Au final, si la régulation du métier est moins citée, on décèle l'implicite du message des répondants pour un grand nombre d'entre eux -elles. Cette nécessaire régulation est fortement présente dans les occurrences certification, déontologie, cadres et principes communs.

