

## LES ENTREPRISES PARLENT DU COACHING EN 2004

### Le coaching : de l'écoute en toute chose

Une **étude sur la perception du coaching par les entreprises** (1), menée par le Syndicat Syntec Conseil en Evolution Professionnelle auprès des clients de ses Adhérents, amène plusieurs constats :

- **Le coaching entre dans sa phase de maturité**  
Aujourd'hui, le coaching correspond à une technique largement répandue puisque seulement 8 % des DRH interrogés ne le pratiquent pas encore. 85 % d'entre eux disent en avoir une bonne connaissance et la totalité des répondants en ont déjà entendu parler. Rappelons qu'entre la première étude de Syntec Conseil en Evolution Professionnelle (2000) et celle d'aujourd'hui, **la connaissance très précise du coaching est passée de 17 à 27 %.**
- **Le coaching : une méthode utile pour gérer les situations à fort enjeu**  
Signe des temps, le coaching est lié pour la plupart des répondants à la notion de management en situation tendue, avant d'être considéré comme un outil de développement professionnel. Ainsi, **pour 39 % le coaching représente un "renforcement des capacités managériales dans les situations à fort enjeu"**, ou encore pour 30 % "un outil efficace pour le développement professionnel," soit une majorité d'opinions favorables ; à comparer au 1 % pour qui le coaching apparaît comme étant "un phénomène de mode passagère".
- **Talents, aptitudes et compétences du coach**  
Pour un coach, **le talent le plus largement plébiscité est l'écoute**, désigné spontanément sous ce terme par la plupart des répondants. **Viennent ensuite la compréhension de l'entreprise, la psychologie ou l'empathie, la capacité à faire réfléchir ou encore la pertinence du diagnostic et la méthodologie.** Ce classement montre une très forte demande pour l'écoute, la qualité du contact et la disponibilité, voire la bienveillance. Aptitudes dont découlent plusieurs qualités propres à un coach apprécié : intuition, finesse d'approche, compréhension de l'humain, ouverture d'esprit et neutralité bienveillante. Ces attitudes psychologiques sont complétées par d'autres critères comme la compréhension des enjeux, l'objectivité, la capacité d'adaptation au coaché, la pertinence du plan d'action et la capacité du coach à faire réfléchir en profondeur le coaché. Autant de talents et d'aptitudes demandés que viennent confirmer **les trois compétences techniques les plus attendues chez un coach par les clients ; à savoir les relations interpersonnelles, le management et la psychologie.**
- **Dedans / Dehors ?**  
Trouver le bon coach. En interne ou en externe ? **Dans 55 % des cas la préférence est donnée à un coach externe seul** et dans 43 % des cas à un coach externe combiné à un coach interne, qui soulignons-le, devra être un spécialiste habilité en tant que tel.
- **Le juste prix**  
Le coaching est aujourd'hui considéré comme un **investissement à long terme qui**, selon 72 % des personnes consultées, **bénéficie tant à l'individu qu'à l'entreprise.** 57 % des sociétés l'utilisent de façon occasionnelle contre 29 % qui l'utilisent de plus en plus souvent. Le **budget alloué** au coaching est dans 59 % des cas **inférieur à 9.150 euros par personne suivie** et la **durée optimale se situe entre 4 et 8 mois** pour 62 % des répondants.
- **Le coaching répond aux enjeux actuels**  
Au final, cette étude montre que **96 % des clients sont satisfaits**, voire pour **72 % d'entre eux prêts à opérer des "piqûres de rappel"**. Ce large plébiscite trouve sa corroboration dans les situations dans lesquelles le coaching est recommandé, puisque 81 % des répondants souhaitent faire appel au coaching pour améliorer le leadership d'un manager, son style de management et élargir ses responsabilités. 67 % y voient là un moyen d'améliorer le fonctionnement et les relations entre une équipe et son manager, suivi par 54 % des personnes interrogées qui pensent que le coaching est approprié dès qu'il y a un enjeu fort à maîtriser, ou encore 50 % qui le trouvent utile lors d'un changement de poste. Autant de situations qui sont sensiblement les mêmes que lors de l'enquête de 2000, mais qui n'en reflètent pas moins la pertinence des **utilisations variées du coaching** dans les entreprises en 2004.

(1) Cette étude réalisée en février 2004, comparable dans sa méthodologie d'enquête à celle de décembre 2000, a été réalisée à partir d'un questionnaire de 15 questions complété par 265 RRH / DRH ou Managers Opérationnels d'entreprises clientes des sociétés adhérentes, représentatives de tous les secteurs d'activité des entreprises. On note néanmoins, par rapport à l'enquête de 2000, une féminisation accrue des répondants et leur rajeunissement. La fonction DRH a-t-elle évolué en ce sens en 4 ans ?

## LES ENTREPRISES PARLENT DU COACHING EN 2000

### Le coaching : une démarche profitable à l'individu et à l'entreprise

Les résultats d'une étude (1) menée par Syntec Conseil en Evolution Professionnelle sur la perception du coaching par les entreprises prouvent **l'intérêt grandissant des dirigeants d'entreprises et des DRH pour cet outil de management** et révèlent leurs attentes et leurs souhaits quant à ce type de prestation.

Cette étude amène plusieurs constats :

- **Tous les secteurs d'activité** de l'économie française ont répondu et semblent **concernés par le coaching**, même si certains secteurs sont mieux représentés (Industrie : 17 % des répondants - Développement aux entreprises : 16 %).  
**L'échantillon** est majoritairement composé de DRH et directeurs du personnel (57 % de l'échantillon) et de directions générales / PDG / DGA (14 %).
- Signe des temps, 72 % des répondants estiment avoir une **bonne connaissance du coaching** et ce grâce à différentes sources : par les prestataires eux-mêmes, par la presse professionnelle, par leur propre expérience et par leur réseau relationnel.
- Il ressort de l'étude que les entreprises définissent à 63 % le coaching comme une **méthode adaptée au développement professionnel et à l'évolution des comportements**. Cette démarche n'est plus considérée comme une mode passagère. De plus, 89 % des répondants expérimentés (ayant bénéficié de la prestation ou l'ayant prescrite dans l'entreprise) ont été **satisfaits de ce service**.
- Par ailleurs, les entreprises perçoivent bien les situations où le **coaching peut être recommandé** : **pour** renforcer le leadership, pour améliorer son fonctionnement, lors d'une prise de poste ou bien encore pour accompagner un changement ou un enjeu fort.
- Quelles **compétences techniques** les entreprises attendent-elles prioritairement **d'un coach** ? Les répondants citent en premier lieu des compétences en management, puis en psychologie. Elles leur demandent également de bien maîtriser les relations interpersonnelles et d'avoir une bonne connaissance des organisations dans le contexte de l'entreprise. Quant aux **talents personnels les plus attendus chez un coach**, il s'agit dans l'ordre : du sens de l'écoute, de la capacité à comprendre finement les situations professionnelles et les entreprises et de la capacité à guider et influencer le coaché.
- Autre résultat intéressant, 45 % des entreprises ont recours à un **coach externe**, 42 % estiment également efficace de **conjuguer les coachs externes et internes**. Seuls 5 % se bornent à utiliser un coach interne.
- Au final, l'étude montre que le coaching est massivement perçu (plus de 85 % des répondants) comme un **investissement profitable à l'individu et à l'entreprise**, et plus particulièrement comme un investissement **à long terme** (69 %).

(1) Etude réalisée en décembre 2000. 1200 questionnaires envoyés. Taux de retour 25 %. Echantillon des répondants : 71 % d'hommes, 28 % de femmes. Age : 5 % - de 35 ans ; 38 % entre 35 et 45 ans ; 55 % + de 45 ans.

<http://www.syntec.evolution-professionnelle.com/drh00620.htm>