

Edito

Bonjour à toutes et à tous,

Fidèle à l'esprit pionnier qui l'anime depuis sa création, la SFCoach est toujours attentive à rester en veille sur les sujets d'actualité, comme en témoignent les dernières lettres d'information sur le genre, le burnout et le Coaching des Organisations.

Ce numéro aborde la transformation numérique du monde du travail et en quoi elle modifie les accompagnements qui en découlent et s'y développent. Il suscitera, j'en suis persuadé, réflexions et débats au sein de la SFCoach et parmi nos lecteurs.

La question de la notion de distance est posée. Soyons prudents sur la terminologie : de quoi parle-t-on ? Est-ce qu'il s'agit toujours là de coaching ? Même si cela emprunte des techniques et postures au métier de coach, quels intérêts et cadres pour ces nouvelles méthodes ? Quel rapport entre pratiquer quelques séances à distance dans le cadre d'un contrat tripartite présentiel et de séances de visu majoritaires et un contrat de quelques séances à distance ? Allons-nous vers un coaching à deux vitesses ?

La SFCoach souhaite rester moteur sur le fait que ces pratiques mobilisent différentes compétences de coach tout en fonctionnant dans des cadres qui peuvent s'en éloigner et appeler de la réflexion déontologique ou méthodologique.

Le modèle économique du coaching et des revenus du coach est un autre sujet. Peut-on aller vers la démocratisation du métier sans tomber dans l'ubérisation ? Quelle part de la rémunération des coachs sera captée par les plateformes à leur détriment ? L'augmentation éventuelle du nombre de missions compensera-t-elle la baisse des taux horaires qui en résulterait ?

Que penser enfin du fait que dans la Silicon Valley, l'endroit où se façonne le monde de demain, les dirigeants des principales sociétés du numérique décident pour leurs enfants de pratiquer un enseignement « déconnecté » ? Le coaching ne doit-il pas rester ce temps et ce lieu « déconnecté » où s'établit une relation et où s'élabore une pensée ? Ou alors, dans un monde où le contact humain devient un bien de luxe, le développement fulgurant de l'Intelligence Artificielle finira-t-elle par substituer un robot au vrai coach ?

Au bout du compte, face à toutes ces évolutions et tous ces questionnements, quel coach choisirez-vous d'être ?

Bonne lecture

Bien cordialement.

Bernard SORIA

Président de la SFCoach

SOMMAIRE

• Coaching et Digital

- ***Mobilité, mondialisation et coaching*** – Florence GAZEAU
- ***Questionner la distance dans le cadre du coaching professionnel***
Groupe de Savoir Interne : Marie CAZES, Annie COTTET, Daniel MIGAIROU
- ***Retour d'expériences sur le coaching connecté*** – Odile BENOTTI,
Danielle LEROY, Frédérique MAGNANI
- ***Le jour où l'intelligence artificielle remplacera le coaching, rêve éveillé ou cauchemar vivant ?*** – Catherine SNYERS

• La vie de l'Association

- La Professionnalisation
- La SFCoach en régions
- Le Coach et la plume
- A vos Agendas !

BIENVENUE

La SFCoach félicite **Fabienne BERNARD (IdF)** pour son accréditation en tant que **Titulaire** et est ravie d'accueillir **Guilhem de GEVIGNEY (IdF)** en tant que **Postulant**.

Directeur de la publication
Bernard Soria

Comité de Rédaction
Emilie Devienne
Stéphanie Féliculis
Bernard Soria

Merci aux rédacteurs
Odile Benotti
Marie Cazès
Annie Cottet
Claire Delepau
Emilie Devienne

Nathalie Dive
Julie Duperret
Isabelle Fenotti
Florence Gazeau
Danielle Leroy
Véronique Le Roux
Frédérique Magnani
Josée Meyer
Daniel Migairou
Catherine Snyers
Bernard Soria

Contribution:
Maguelone Laurens

COACHING ET DIGITAL

Mobilité, mondialisation et coaching - Florence GAZEAU

Ce n'est un secret pour personne : l'économie complexe et incertaine s'est mondialisée et la société connaît une transformation numérique fulgurante qui touche autant notre vie professionnelle qu'elle trouve d'applications dans la vie privée. A ces tendances fortes s'ajoute le transfert en e-learning d'une grande part de la formation.

Dans ce contexte, nous sommes fondés à nous interroger sur l'impact de ces changements sur notre pratique du coaching.

Un développement inéluctable

L'offre de coaching en distanciel se développe rapidement auprès de la clientèle du coaching professionnel. En France, il a commencé à s'implanter il y a une quinzaine d'années et s'intensifie depuis 2017. La pratique se développe dans toute l'Europe de manière très rapide depuis 5 ans. Enfin, aux États Unis et en Asie, 70% des coachings s'opèrent à distance si l'on se fie à plusieurs recherches menées notamment par l'ICF.

Relevons d'ailleurs que les certifications de ICF sont faites à distance depuis très longtemps. Ils reconnaissent cette modalité. Beaucoup de formations de coachs reconnues au niveau international se passent essentiellement en distanciel dont de nombreuses formations anglo-saxonnes comme celle de l'Université de Columbia (NY).

Des déploiements technologiques divers

Les modalités de coaching se sont élargies avec l'évolution des technologies de communication à notre service. Il est maintenant possible de proposer nos services de coachs par téléphone, sur tablette, par ordinateur, le tout via Internet, skype, facetime, mais aussi par le biais de vidéoconférences gratuites, et d'autres dispositifs possibles au travers de nombreuses plateformes. Les prescripteurs, de leur côté, banalisent maintenant pour nombre d'entre eux ces recours à des prestataires à distance. Il est donc possible de proposer et de solliciter des missions de coaching aux quatre coins du monde.

Les deux faces d'une même médaille

Assurément, nous faisons face à un risque *d'uberisation* du coaching par des personnes peu formées, peu qualifiées, ni certifiées, et encore moins accréditées. A noter que des coachs de la SFCoach adoptent cette pratique, ont acquis de l'expérience, ont partagé leurs pratiques distancielles et ce sont fait supervisés sur cette modalité. Ces coachings ne doivent pas devenir des coachings au rabais, hors cadre ni maîtrise. Ils doivent être pratiqués avec la même rigueur, expérience et professionnalisme que lors de rendez-vous en face à face. Et ce, pour le respect du coaché, de l'organisation cliente, du coach et du métier du Coaching.

Ces points négatifs sont contrebalancés par des avantages ou du moins, le débat reste ouvert, ce qui peut être perçu comme tel. Ainsi, ces pratiques permettent-elles objectivement de réduire les coûts de ces prestations pour les clients, et d'augmenter le taux d'activité pour les coachs en recherche de chiffre d'affaires. La tentation risque donc d'être irrésistible pour beaucoup.

Des demandes assez similaires du coaching en face à face

Si, nous le verrons, le processus de la démarche doit tenir compte de ces nouvelles conditions de pratique, les demandes, pour nombre d'entre elles, sont comparables à ce que nos clients attendent de nous en présentiel.

Le coaching à distance permet de travailler, voire s'avère la seule modalité de coaching envisageable :

- Quand les managers et dirigeants travaillent de plus en plus à distance : dans de nombreuses entreprises la relation professionnelle en interne s'opère au travers de modalités de travail à distance via e-mail, téléphone, vidéo. La téléprésence va se démocratiser, cette modalité de vidéo, avec une qualité augmentée et une proximité simulée permet de se sentir en réelle proximité... Le coaching se développe également selon des modes synchrones et de plus en plus asynchrones. Si l'on a réussi à réduire les distances par les moyens de transports et de communications, nous n'avons pas encore réduit les décalages horaires ! et le coaching peut également se développer au travers de modalités écrites, ... avec des temps de réflexion intermédiaires.
- Le mode « projet » se développe de la phase de création et de conception, à la phase de production et de pilotage du déploiement. Ainsi des équipes internationales se constituent-elles et coopèrent-elles, alliant distance géographique et distances linguistiques, culturelles... De nombreux livres sur le coaching à l'international et le coaching multiculturel en attestent, notamment.
- Le télétravail se développe. Déjà 25 % des personnes pratiquent le télétravail, selon le Laboratoire Société Numérique. Les cahiers de prospective (# 01) de la chaire Entreprises et Santé annoncent un taux de 40% de télétravailleurs chez les cols blancs d'ici 2025. Cette évolution est attendue pour réduire les RPS et améliorer la Qualité de Vie au Travail.
- L'« open innovation » est au cœur de la réinvention de nombreux modèles d'affaires. Ce processus d'innovation repose sur le rassemblement d'acteurs n'appartenant pas à l'entreprise et les relations professionnelles peuvent se développer majoritairement avec des personnes externes à son entreprise. Le travail s'opère alors essentiellement dans des modalités « distancielles ».
- Ainsi, la globalisation des entreprises, le management d'équipes internationales, la mise à disposition d'outils de relation à distance mentionnés plus haut permet à de nombreux managers de « fonctionner » à distance avec leurs équipes. Certains collectifs « se croisent à peine » et les relations professionnelles deviennent non seulement distancielles, mais s'intensifient dans les courts moments de rencontres, moins fréquents certes, et où beaucoup se joue. Et où certains « jouent » des rôles, sous des masques, ...
- A l'opposé, des relations humaines « pérennes » et des « liens forts » se créent à distance. Parfois, les collègues les plus importants, les collègues clés travaillent à l'autre bout du monde dans une autre horloge dans une autre culture ! La distance physique peut être compatible avec une proximité de travail, et avec une véritable relation humaine.

Et le coaching dans tout cela ?

Dans le cadre professionnel toujours puisque c'est le cœur de la mission de la SFCoach, le coaching à distance ajoute aux dimensions disons « classiques » que nous pratiquons toutes et tous, une modalité de mise au travail de cette relation à distance, précisément. Ainsi, les objectifs autour de la qualité, de l'efficacité, de la régulation, de la distanciation, de l'OKness pour celles et ceux qui se revendiquent de l'Analyse Transactionnelle sont questionnés. J'ajouterai ce que l'on nous enseignait quand le coaching a commencé à faire son entrée en France, l'insistance sur le bureau : sortir le client de son cadre de travail, soutenir que le fait qu'il se déplace jusqu'à notre environnement professionnel participe de la démarche, affirmer que notre décor parlait déjà de nous et donc, de la relation transférentielle qui se mettrait en place. Avec l'abolition de la distance par la technologie ou du moins,

ses aménagements possibles, cet avis est remis en question pour certains, n'est même plus un sujet, pour d'autres.

Ainsi, travailler à distance en coaching éclaire, en permettant un feed-back en écho avec la réalité professionnelle. Expérimenter avec son coach, dans une relation à distance, permet de s'entraîner, de mettre au travail la relation humaine, dans un cadre protecteur et puissant.

La distance devient une chambre d'échos où la voix et l'audition (re) gagnent une place majeure par rapport à d'autres sens. Pour servir l'intérêt du client qui reste, rappelons-le au cœur du système, elle nécessite un cadre, un protocole, un contrat de coaching ajusté et un savoir-faire. Le contrat devra indiquer, comme tous les contrats, les modalités, les protections et des ajouts tenant compte du dispositif. Par exemple : « vous devez vous positionner dans un espace calme et vous isoler ». Il faudra également que le coach vérifie si cet environnement entre technologie et relation humaine est bien vécu par le client. Il pourra le faire par des questions comme : « Comment êtes-vous installé ? », « les conditions de transmission image et son sont-elles confortables pour vous », etc. Pour pratiquer ces coachings, il s'agit que le coach lui aussi garde son aisance et installe sa place dans cet espace différent. Il doit apprendre à poser le cadre et à rester présent, par la voix, le timbre, et le silence au téléphone ; par le geste, la posture et les images en vidéo ».

Un coaching à distance nécessite, le plus souvent, d'organiser une tripartite à distance. Il requiert alors de créer une relation « à distance » préalable ou dans l'instant avec les autres personnes pour permettre au dialogue du tripartite de s'installer.

Distance et pauvreté relationnelle ?

L'objection qui émerge souvent dès lors que l'on évoque le coaching à distance porte sur l'effritement d'une relation de qualité entre le coach et son client, voire entre le coach, son client prescripteur et son coaché. S'il en était besoin les relations épistolaires témoignent du contraire depuis des siècles. Aujourd'hui, les modalités ont évolué vers le téléphone, puis le courriel, et les vidéos.

Les réseaux sociaux permettent aux personnes de maintenir et de développer de plus en plus de liens à distance dans le cadre familial, amical, voire dans leurs vies de couples. ... La relation à distance peut permettre le maintien et le renforcement du lien humain.

Quelles sont vos expériences de coach relatives au coaching à distance ?

Le paradoxe de la distance

Que nous soyons coach ou superviseur, DRH ou supérieur hiérarchique immédiat, nous sommes confrontés au paradoxe de la proximité permise par la distance.

De manière paradoxale (comme dans certaines thérapies), le coaching à distance aide la personne à se centrer, à s'ouvrir à ses réflexions, à ses ressentis, à ses perceptions, à ses sensations, et à dialoguer avec elle-même et avec son expérience. Le coaching à distance est donc potentiellement un outil puissant de par sa modalité. Cependant, il requiert une attention particulière du coach sur les éléments de déontologie et de gestion des limites de l'intervention.

Plus que jamais la SF Coach doit donc élaborer un cadre de pratique et une réflexion collective sur cette évolution incontournable de notre profession.

Questionner la distance dans le cadre du coaching professionnel

Groupe de Savoir Interne : Marie CAZES, Annie COTTET, Daniel
MIGAIROU

D'hier à aujourd'hui

Dans notre définition du coaching professionnel de 1996, la présence physique des interlocuteurs en face à face était supposée a priori. Vingt ans après, les transformations du monde du travail et des organisations nous invitent à re-considérer cette évidence. Le groupe de travail « savoir interne » composé de six de nos coachs a produit en mars 2018 un ouvrage intitulé « pratique et théorisation du coaching professionnel au sein des sciences humaines », contribution théorico-pratique à l'exercice de notre métier dans l'esprit de la SFCoach. Dans le cadre de la poursuite de leurs réflexions, nos confrères et consœurs ont été amenés à se re-interroger sur la distance en coaching. Loin d'être définitifs, les éléments qui suivent visent à éclairer la pensée et l'action de ceux qui pratiquent et utilisent le coaching au sein des organisations.

Coaching à distance, de quoi parle-t-on ?

Le coaching à distance, c'est-à-dire celui qui utilise le téléphone ou la vidéoconférence n'est qu'une partie des pratiques nouvelles bousculant la notion de distance coach/coaché dans leurs environnements respectifs. Citons les plateformes permettant le choix de coachs à distance, sans rencontre physique préalable, ainsi que les solutions techniques de réunions à distance, qui offrent la possibilité de réaliser des réunions tripartites en étant dans trois lieux différents, coach, responsable hiérarchique et coaché. Si la facilité d'usage de ces moyens est invoquée, leur caractère pratique et banal pour nos clients mis en évidence, leur immédiateté et l'absence de présence relationnelle totale sont porteuses de conséquences et d'effets sur le cadre du coaching professionnel. Examinons-en quelques-uns.

La distance est définie dans le Larousse comme :

- un intervalle qui sépare deux points dans l'espace,
- une longueur de l'espace à parcourir pour aller d'un point à un autre,
- un espace qui sépare deux ou plusieurs personnes ou qui serait à parcourir dans une course,
- et un écart, une différence entre deux choses, deux personnes, leurs statuts, leurs qualités.

Cette définition met en évidence l'enjeu de l'espace et de l'écart. Elle ramène au sens de la présence du coach auprès du coaché.

Pourquoi un coaching en présence ?

La relation de coaching fonctionne à l'intérieur d'un cadre aux règles déontologiques précises dans lequel le coach déploie son savoir-faire et son savoir être. Ainsi, il ne prend aucune décision à la place du coaché, ni ne prend parti dans les situations relatées par le coaché. Il reste neutre. Sa neutralité signifie le maintien d'une certaine distance au système de son client. La pratique du coaching

téléphonique décale ce fondement, de même, d'ailleurs que les séances de coaching présentes réalisées au sein de l'entreprise cliente.

Le cadre du coaching professionnel repose aussi sur deux implicites qui méritent d'être formalisés. Tout d'abord, le « pas de côté » réalisé en coaching permet de mieux voir, et ensuite d'agir en s'appuyant sur cette vue élargie construite lors de séances de travail dégagées de la pression du quotidien professionnel. Par ailleurs, le coach est le garant de ce cadre et de son effectivité. Si nous caricaturions, le coach n'est pas qu'un distributeur de questions à haute valeur ajoutée.

Qu'en est-il de l'effectivité du cadre du coaching si le coaché ne quitte pas physiquement son espace de travail ? Que devient celle-ci si le coaché fait rentrer sa séance de « coaching à distance » cinq minutes après un entretien annuel et juste avant une autre réunion à enjeu ? Quel raccourcissement et densification du temps travaillé cela produit-il ? Quel espace psychique compatible avec l'élaboration d'une pensée propice à l'action et à l'innovation cela laisse-t-il au coaché ? Si les avantages pratiques sont mis en avant, les inconvénients voire les impossibilités de cadre, produits par la technique doivent aussi être envisagés en amont et en conscience, comme notre code de déontologie nous y encourage.

Être en présence l'un de l'autre donne à la relation un caractère tangible du fait même des visages et des corps en présence. Une gravité s'instaure, le coaché en chair et en os parle au coach en chair et en os qui lui offre une présence pleine et entière, une présence consistante qui se vit dans le silence particulièrement. Le regard et la voix sont unifiés en face à face chez des personnes en présence incarnée, dans un rapport de sujet à sujet. Offrir un tel espace de présence rassemblée dans des quotidiens de plus en plus fragmentés représente d'autant plus de valeur ajoutée.

Les outils de vidéoconférence ne sont pas un miroir mais un écran où chacun ne voit que le visage de l'autre, éventuellement la partie haute de son corps. De quelle nature est la relation qui se crée par l'image et le son de voix de l'autre médiatisé ainsi ? Cette relation modifie un paramètre essentiel de ce qui fait coaching, sans évoquer les contraintes techniques qui font recevoir image et son en léger différé, ni le temps consacré à essayer d'être en présence à distance en raison des défaillances de connexions.

La notion de « bonne distance »

A la réflexion, on s'aperçoit que la relation de face à face n'exclut pas la distance, la réflexion sur son maniement, son sens et met en lumière la notion de « bonne distance » propice au travail du coaché. Comment le coach s'appuie-t-il sur son cadre, pour œuvrer au service de ses clients dans la synthèse des intérêts des organisations et des personnes accompagnées ? Comment le coaché s'installe-t-il dans la séance ? Quelles distances sont à l'œuvre pour lui, vie professionnelle/vie personnelle, distance relationnelle avec ses équipes, avec son coach ? Comment la déprogrammation de séances par le coaché crée-t-elle un étirement du temps et de la distance, qui peut freiner son avancée vers ses objectifs ? Voici quelques façons d'interroger la distance et le sens qu'elle peut prendre dans tout coaching.

L'investissement du coaché dans ses séances est porteur de sens. On peut considérer que ses déplacements pour venir en séance matérialisent son engagement et le respect de cet espace singulier qui lui est offert de découvrir. La séance de coaching n'est pas qu'une conversation ou une vidéoconférence parmi les autres gérées chaque jour par le coaché dans un rythme soutenu. Les séances de coaching téléphoniques ont-elles plus ou moins de chance d'être reportées par celui-ci, en raison de ses urgences, que celle qui sont présentes ? Question ouverte à nouveau.

Mettre au travail la notion de « bonne distance » représente un des savoir-faire du coach, porteur de valeur ajoutée pour ses clients. Il peut questionner les pratiques présentées comme incontournables et

s'interroger avec son client sur les distorsions que ces nouveautés peuvent induire. Un coach choisi sur un site par le coaché sans aucun contact physique entre eux, voire sélectionné par l'algorithme via une liste de critères prédéfinis, est mis d'emblée avec son coaché dans un certain cadre relationnel, offrant des opportunités et en limitant d'autres. Disposera-t-il de la même posture d'autorité tranquille pour confronter son coaché, lorsque cela sera nécessaire, en vue d'atteindre ses objectifs ? Le choix humain, certes faillible, qu'aurait réalisé, au nom du coaché, un DRH s'appuyant aussi sur son intuition, n'aurait-il pas permis une rencontre improbable coach/coaché mais riche de surprises et fructueuse ? Les contrats proposant un nombre limité de séances, fixé à l'avance permettent-ils de viser un changement de niveau deux ? A savoir pas simplement l'atteinte de changements comportementaux mais aussi des modifications de vision du monde des coachés favorables à inventer les solutions du futur. Le coach a-t-il la même marge de manœuvre pour capter toutes les informations utiles à l'exercice de sa mission lors de réunions tripartites réalisées totalement à distance ? Les questions sont ouvertes, à travailler. Les réponses à inventer.

Travail du cadre en coaching

Dans notre référentiel de compétences, le coach « structure la relation et construit son intervention » en fonction de l'analyse qu'il a faite de la demande de son organisation cliente. Il est y aussi stipulé qu'il « travaille cette demande ». Ainsi, il peut choisir de proposer des modalités d'intervention semblant moins commodes a priori à ses clients, mais dont il estime qu'elles permettront mieux aux parties prenantes d'atteindre leurs objectifs. Le coach est expert des « processus subjectifs »¹ et de leur maniement au service de la réussite de ses clients, le choix voire la défense d'un cadre d'intervention peuvent en faire partie.

La technologie offre des modifications et des ouvertures à notre pratique de coach professionnel qu'il convient d'analyser sans a priori, d'explorer dans leurs fondements et leurs conséquences sociétales, d'expérimenter pourquoi pas, toujours avec la prudence réflexive et le questionnement éthique et déontologique qui est dans notre ADN.

¹Olivier Devillard, *La dynamique des équipes et l'intelligence collective*, Eyrolles, 2017

Retour d'expériences sur le coaching connecté Odile BENOTTI, Danielle LEROY, Frédérique MAGNANI

Une équipe projet de la SFCoach PACA s'était penchée en 2017 sur le sujet du coaching connecté, à l'époque où les premières plateformes de coaching digital voyaient le jour.

Notre article rédigé dans une Newsletter en 2017, aux prémices de l'utilisation du coaching connecté dans nos pratiques de l'accompagnement, soulignait les avantages de rapidité d'intervention, de disponibilité, de flexibilité dans la gestion des agendas, l'absence de contrainte géographique.

L'article mettait également l'accent sur certains points de vigilance ou risques comme les aléas de la technologie (risque de coupures), un moindre engagement (émotionnel, corporel), et soulignait aussi le besoin de veiller à maintenir les fondamentaux du coaching (posture, cadre et déontologie). Des outils en ligne avaient été évoqués et testés pour favoriser l'interaction avec le coaché.

Dix-huit mois après l'écriture de notre article, où en est-on de la pratique du coaching connecté ?

Les témoignages de Frédérique Magnani et de Danielle Leroy, membres associés de la SFCoach en PACA nous ont semblé intéressants à partager pour, à la fois lever certains freins à cette pratique et la promouvoir, également poser quelques limites.

Retour d'expérience de Frédérique :

Je travaille en distantiel depuis le démarrage d'une plateforme créée il y a 5 ans. Afin de promouvoir l'accessibilité du coaching et répondre à toutes les demandes, nous pratiquons soit du training-coaching (selon les thématiques de la séance ou selon les contextes, nous passons d'une posture basse de coach à une posture de formateur/expert pour apporter du savoir) soit des coachings « purs et orthodoxes » où le coach reste toujours en position basse. Tout se déroule en visio dans 95% des cas, l'entretien d'accueil, la tripartite et la séance de bilan pouvant exceptionnellement se dérouler en présentiel si la proximité géographique le permet.

Afin de promouvoir aussi l'Intelligence Collective, nous pratiquons également du training-développement pour la démarche de codéveloppement avec des groupes de pairs parfois répartis dans le monde entier avec la difficulté toutefois du choix des créneaux horaires.

Un des paradoxes du distantiel est de créer un lien de proximité et une alliance de fonds par écran et distance interposés. Il y a en amont l'envoi d'un mail d'accueil du coach au coaché le remerciant de l'avoir choisi et lui redonnant le cadre du parcours. La première séance permet au-delà de faire connaissance de valider la demande et les axes de développement du coaché. J'ai à mon actif environ 80 parcours d'accompagnement et je peux assurer que la qualité des retours des collaborateurs est excellente !

J'ai pu constater de nombreux changements de niveau 2.

Bref, je suis une adepte convaincue des séances en visio et de l'utilisation de l'Intelligence Collective.

J'avais créé avec des amis dans les années 2005/2006 un cabinet virtuel de coachs pour des coachings en présentiel ou par visio, mais il fallait un tel travail de développement informatique que ça n'a pas duré.

Il y a des différences avec les types de coaching que je mène en présentiel car le corps est peu utilisé évidemment.

Pour autant, le non verbal (voix, expressions, respiration, mouvements et micro mouvements du visage) reste très perceptible et l'attention que l'on porte au coaché n'est parasitée par aucun perturbateur environnant puisque nous sommes focalisés sur l'écran de part et d'autre. Ces coachings sont riches et s'adressent aussi à des collaborateurs dont les équipes sont dispersées géographiquement, y compris à l'international et dans les DOM-TOM, collaborateurs qui se sentent très isolés par rapport à la métropole.

Gain de temps, d'énergie, de frais, grande souplesse de lieu de séance, de créneaux horaires constituent aussi des avantages de cette pratique.

Principaux outils utilisés : zoom, skype pro, slack.

Bien sûr, toutes les mises en garde précisées dans l'article de 2017 restent vraies et il est de notre conscience de coach d'y rester attentifs.

Frédérique soulignait que le corps était peu mobilisé en coaching digital, le témoignage de Danielle Leroy qui a expérimenté une façon de mobiliser le corps à distance nous livre son expérience.

Retour d'expérience de Danielle :

Le coaching en ligne ou « connecté » peut évoquer des postures assez statiques : le coach et le coaché sont assis chacun devant son écran. C'est une image bien réductrice : les nouvelles technologies nous permettent davantage d'agilité !

Aimant utiliser les ressources de la PNL dans mes coachings, ressources qui nous incitent à proposer des déplacements dans l'espace, j'ai souhaité tester le coaching connecté via le téléphone mobile et l'application Viber : le coach et le coaché ont chacun leur téléphone en main, chacun voyant le visage et une partie du corps de l'autre. Un exercice qui s'est révélé enthousiasmant avec beaucoup de mobilité possible, sensation très agréable pour moi, coach ! Et un coaché qui me confirme a posteriori être vraiment rentré dans l'exercice !

Quelques précisions sur ce retour d'expérience (déplacement sur une ligne du temps) :

- *Une synchronicité des mouvements du coach et du coaché : engager à faire « un pas » se fait bien quand le coach fait lui aussi ce pas ! Et éventuellement quand la caméra l'illustre !*
- *La tenue du téléphone en main permet d'avoir un bon retour sur le visage du coaché, cela permet aussi à chacun de le « lâcher » dans les moments de silence/réflexion*
- *A l'issue de l'exercice le portable peut être posé à la verticale pour un débriefing en « mains libres ».*

Bien entendu, il convient que la personne coachée se sente à l'aise avec de type d'outil : les clients jeunes le sont de facto. Pour ma part, étant au départ très peu familière de cette application (mais curieuse), je m'y suis mise très rapidement !

Ce test devra être répété dans des situations différentes, pour aboutir, peut-être, à des recommandations de « bons usages ».

Comme quoi le « coaching connecté » est un terme générique qui peut ouvrir des perspectives variées !

Un grand merci à Frédérique et Danielle pour leur partage d'expériences.

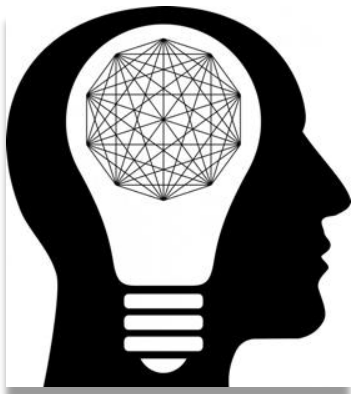
En conclusion, si le coaching à distance ne s'applique peut-être pas à tous les types de coaching, si se voir au moins une fois au départ pour créer l'alliance est idéal, il reste néanmoins une pratique qui correspond aux besoins grandissants des entreprises multi sites et également à la demande des nouvelles générations pour qui le digital fait partie intégrante de leur mode de vie.

L'exigence d'accréditation par les associations professionnelles, de formation et de supervision sont les garde-fous indispensables à une pratique professionnelle, éthique et déontologique du coaching à distance.

Et vous qui lisez ces lignes, peut-être avez-vous des expériences et/ou pratiques similaires ou différentes à partager ?

Le jour où l'intelligence artificielle remplacera le coaching, rêve éveillé ou cauchemar vivant ?

Catherine SNYERS



L'intelligence artificielle ou IA est aujourd'hui présentée comme le défi des dix prochaines années.

Machine learning (capacité de la machine à apprendre à partir de données), Deep Learning (capacité de la machine à modéliser à partir de données), réseaux neuronaux, tous ces termes ne nous parlent pas toujours. Même si toutes ces avancées peuvent nous effrayer, la question de savoir si le coaching tel que nous le pratiquons devra ou pourra évoluer doit être posée.

Tout commence en 1943 avec la machine de Turing, puis dans les années 50, le neurophysiologiste Warren McCulloch et le mathématicien Walter Pitts publient un article décrivant le fonctionnement de neurones en les représentant à l'aide de circuits électriques. Cette représentation sera la base théorique des réseaux neuronaux, et donc de l'IA.

La machine est aujourd'hui capable de remplacer les aides en ligne grâce au Chatbot, mieux connu sous le nom de Docteur Watson, le système d'IBM. Elle analyse nos textes, nos questions, nos gestes, et peut dialoguer. Des robots sont capables d'accompagner des personnes âgées.

La capacité d'apprendre des machines est démontrée : par l'accumulation de données, les big data, ou par essai erreur, et récompenses, grâce à des algorithmes de plus en plus compliqués, la machine est à même de reproduire ce que nos milliards de neurones réalisent chaque jour. La parole émanant de systèmes nous environne. L'informatique dite « ambiante », ubiquitous Computing, interprète nos gestes pour nous dire des choses. Des capteurs lisent le visage et analyse les émotions ([expérience living MonaLisa](#)), le diagnostic du médecin est remplacé par des systèmes de capteurs collés à nos corps.

L'intelligence artificielle est capable de prendre des décisions, rationnelles, elle peut être envisagée comme détentrice de vérité, mais quelle vérité ? Les dérives potentielles ont été identifiées très tôt par des Orwell, Ellul ou Arendt.

Les comportements et les émotions seront-ils un jour prédictibles, copiables, injonctifs ? La question est posée, et les premières expériences ont eu lieu.

La machine sera-t-elle capable d'analyser les émotions qui sont au cœur de notre accompagnement, mais aussi la Meta communication, le ressenti, les non-dits ? Nous pouvons depuis toujours observer une émotion, et la machine peut le faire. Nous pouvons représenter une émotion, les masques grecs ou de la comedia dell Arte en sont la preuve et la machine peut le faire, la machine sera-t-elle un jour capable de nous surprendre, d'avoir des intuitions ? Non, nous dit [Jean Claude Heudin](#).

Mais, les chercheurs sont ambitieux. Les émotions jouent un rôle déterminant dans les processus cognitifs, notamment les tâches d'apprentissage, et influencent considérablement la performance individuelle, et donc celle de l'entreprise. Ainsi, la tentation est grande pour les entreprises, de mesurer l'état émotionnel de ses employés et d'y apporter des réponses le cas échéant. Une combinaison de capteurs sonores et vidéos associée à une IA de reconnaissance d'émotions donnerait aux entreprises les moyens de connaître en temps réel l'état émotionnel des employés et par déduction prédire les performances commerciales de l'entreprise. Un assistant émotionnel personnel pourrait donc à terme « augmenter » l'intelligence émotionnelle des individus. Et des modèles [API](#)² de mesure et détection de l'émotion sont développées : Google, IBM...

Alors, j'imagine un épisode de Black Mirror³, dans lequel une personne confrontée à une difficulté se connectera à une app⁴ : artificiel coaching. Il répondra à des questions posées par un Docteur Watson qui lui permettra de préciser sa demande. Il lui proposera ensuite de choisir entre trois coachs qui lui seront présentés sous la forme de courtes vidéos. Il en choisira un, prendra rendez-vous à deux heures du matin, car il préfère la nuit. Il se connectera à l'heure dite. Le coach sera présent en face de lui sous la forme d'un hologramme. Et les échanges commenceront. Des capteurs (une petite puce posée sur son front) analyseront ses réponses, le ton de sa voix, ses mouvements, ses silences, ses contradictions. Les questions posées par le coach seront décidées par apprentissage essai erreur. Le coach sera comme personne réelle, exprimera des émotions, l'accompagnera.

Et notre client se posera la question, est-ce une machine qui me prescrit de façon subtile un comportement ou juste un coaching à distance, et un coach qui en toute humilité et avec sa réflexivité a la posture basse d'écoute qui me convient ?

À nous de choisir ce qui peut être utile à notre posture et ce contre quoi nous devons nous battre, que la machine soit à notre service, et non que nous devenions les esclaves de ces machines ou de ceux qui les programment.

***Action sans vision est un cauchemar, vision sans action est un rêve éveillé.
Réfléchissons et agissons ensemble sur ce thème, si le sujet vous intéresse,
contactez la SFCoach à contact@sfcoach.org***

Pour en savoir plus grâce au net

[Laurent Alexandre](#) : Fondateur de Doctissimo

[Yann Lecun](#) : mathématicien spécialiste de l'IA, médaille Field 2019

[Eric Sadin](#) : philosophe, essayiste et subversif

² actualisation du potentiel intellectuel

³ Série créée en Grande Bretagne puis sur Netflix qui met en scène un futur proche, où les écrans transforment la vie des citoyens, pas toujours pour leur bien

⁴ Terme qui résume les nombreuses applications que nous avons aujourd'hui sur nos téléphones

LA VIE DE L'ASSOCIATION

La Professionnalisation

Atelier de professionnalisation sur la « Réflexivité »

Après le vif succès de l'atelier **Lancer son activité**, la SFCoach inaugure le 28 Mai un nouveau cycle d'ateliers de professionnalisation avec l'**atelier Réflexivité** proposé par Valérie Pascal et Jean-Louis Cressent, Membres Titulaires de la SFCoach.

Conçu comme un temps de partage de pratiques et d'expérimentation, il invite chaque coach à s'entraîner à :

- observer en temps réel sa façon de faire, repérer les choix explicites ou implicites qui la sous-tendent, prendre conscience de la singularité de son style, et en rendre compte,
- développer une double attention permanente aux aspects "techniques" (méthode, outils) et relationnels (processus coach-coaché).

Il est ouvert en priorité aux Membres de la SFCoach (pour qui il est gratuit) et dans la mesure des places disponibles aux autres coaches. A peine lancé, cet atelier affiche déjà complet, mais devrait être à nouveau proposé en Ile de France en Juin ou Septembre, puis dans les autres régions (notamment le 17 octobre à Marseille à l'initiative de la Délégation PACA).

La SFCoach en région Ile de France

Participation au Forum ELLE Active



12 membres de la SFCoach ont participé au Forum Elle Active les 29 et 30 Mars. Soit pour des séances de speed coaching, soit pour animer des Master Class, ce fût pour tous l'occasion d'accompagner des femmes sur leurs questions professionnelles. C'est la cinquième année que la SFCoach est partenaire de cet évènement. 100% de nos membres participants souhaitent continuer l'expérience et vous recommandent de les rejoindre.

Accompagner des coachés en mouvement et préparés (60%) et contribuer à créer ce mouvement (90%) fut le bilan de ces deux journées. La posture développée est une posture d'écoute et d'ouverture. Certains de nos coaches ont constatés que des coachées cherchaient plus des conseils qu'un vrai coaching, limite de l'exercice ? mais que de progrès et quel apprentissage en vingt minutes.

A l'année prochaine...

La SFCoach en région Grand-Ouest

Une journée complète d'animation régionale



« Découvrir notre noyau d'énergie » ... telle était la proposition de départ de notre animatrice hors pair, [Laurence Medrjevetzki](#), pour cette journée du 29 Mars placée sous le signe de l'Appreciative Inquiry.

Résultat ? De l'envie, des propositions, et le désir de poursuivre la démarche en Juin, autour de ce qui fait notre différence, sur ce territoire singulier, à l'identité granitique et iodée.

Envie de nous rejoindre ? N'hésitez pas ... contactez nos deux déléguées : [Isabelle Fénotti](#) et [Véronique Le Roux](#)

La SFCoach en région PACA-LR

Du coaching professionnel et des idées reçues !

Le 14 mars 2019, les étudiants en M2 **Responsable Formation et Intervenant en Organisation** Département Sciences de l'Éducation d'Aix-Marseille Université organisaient leur colloque annuel sur le thème « *Les Idées reçues sur l'éducation, la formation et l'accompagnement professionnel* » et auquel la SFCoach PACA LR s'est associée pour la 4^{ème} année consécutive.

Nous avons proposé un atelier dont le processus issu de la démarche du Forum Ouvert était facilité par Odile Benotti et Josée Meyer. En réponse à l'émission diffusée le 18 novembre 2018 sur France Inter au sujet des « Dérives du coaching », le thème de l'atelier « **Nous coachs professionnels qualifiés, déjouons ensemble les idées reçues !** » s'articulait

autour de la question suivante : « *Comment dans ma pratique de coach, je contribue à combattre les idées reçues sur le coaching pour en garantir le professionnalisme ?* ».

Une vingtaine de personne (étudiants, enseignants et professionnels) ont participé à l'atelier pendant lequel sur les 20 idées reçues proposées représentatives des thèmes récurrents dans la presse. Cinq d'entre elles, les plus plébiscitées, ont été retenues pour discussion :

- Le coaching coûte cher,
- Faire appel à un coach est un signe de faiblesse,
- Le coaching ne requiert ni formation, ni professionnalisation,
- N'importe qui peut s'improviser coach,
- Les effets du coaching sont éphémères.

Les échanges ont été riches et pour certains passionnés, nous donnant l'occasion en PACA de rebondir sur cet atelier pour créer de futurs espaces de discussion : partager sur une approche innovante de communiquer sur le métier de coach professionnel dans le cadre d'un petit déjeuner avec les DRH et prescripteurs du coaching et d'un webinaire à venir.

Une journée inspirante : intelligence collective et innovation !



Le 1^{er} avril, la SF Coach PACA-LR était présente au congrès Intelligence Collective et Innovation, organisé par Vision 2021 à Marseille qui a réuni près de 800 personnes venues de France et d'ailleurs autour d'ateliers, conférences, tables rondes ...

Une journée inspirante pour enrichir nos pratiques d'accompagnement des transformations en entreprise.



Pour nous coaches, ce fut l'opportunité d'échanger et partager entre pairs et avec des facilitateurs en intelligence collective pour innover dans le but de toujours mieux accompagner nos clients dans l'atteinte de leurs objectifs.

Nathalie Dive / Josée Meyer

La SFCoach en région ARA

1^{er} Atelier "Lancer son activité de coach" en région



L'atelier ARA "Lancer son activité de coach", animé par Francine Jacob et Claire Delepau et en présence de Julie Duperret (qui a assuré toute la logistique, merci Julie !), fût une magnifique expérience, riche en émotions.

Nous avons en effet été très surprises et émues des mots de conclusion des participants et participantes : « touchée par la qualité du processus » « touchée par votre engagement » « merci pour votre sincérité et authenticité » « j'ai eu des réponses à des questions non conscientes » « des réponses aux questions que je me posais ».

Tout comme pour l'intervention auprès de Didascalis (lire la suite ci-dessous), la question de la singularité du parcours et du positionnement de chaque coach a été au cœur de l'atelier.

Intervention de la SFCoach chez Didascalis

(Ecole de coaching du réseau CT, Grenoble)



Durant cette soirée, animée par Francine Jacob et Claire Delepau, notre parti-pris a été celui de la rencontre et du partage d'expériences, en toute confraternité. Avec les 11 coachs présents, et à travers un processus en pleine conscience, nous avons mis la question « quel coach je suis aujourd'hui ? » au centre des échanges. Mettant ainsi en évidence l'une des spécificités de la SFCoach : celle d'intégrer, reconnaître et accompagner les coachs dans leur singularité, en étant ouvert à une grande pluralité de parcours et de formations.

Merci à Christine Buors, co-gérante de Didascalis, pour son accueil !

L'équipe ARA poursuit son chemin de co-construction identitaire et organisationnelle. Elle est en route et se revoit le 16 mai ... La suite, dans la prochaine Newsletter.

Merci à Anne, Francine, Guillaume, Isabel, Julie et René pour leur engagement sans faille et à Christopher Schoch de nous avoir accompagnés pendant 2 jours bénévolement !

Le Coach et la plume

- **La supervision continue de faire parler d'elle**

Elle est un incontournable de notre pratique et de notre professionnalisation : la supervision. Plusieurs auteurs se sont penchés sur le sujet, et ce mois-ci, ce sont Michel Moral et Pierre Angel.

« Le coaching et sa supervision, outils et pratiques » (InterEditions, 2019) est constitué d'une partie qui reprend les grands pans que nous lisons dans les livres sur le coaching (ses origines, la méthodologie, la boîte à outils du coach, etc.) et la seconde répond à des questions sur ce qu'est la supervision, ses différentes formes, etc. Une incursion sur les usages ailleurs dans le monde fait aussi l'objet d'un chapitre.



- **Les typologies de Jung, un univers plus qu'un outil**

Reine-Marie Halbout qui confesse volontiers « vivre avec Jung depuis quarante ans », fut notamment la présidente du CAD de la SFCoach. Elle préside également les Cahiers Jungiens et reste aussi fidèle à l'Association francophone des Types Psychologiques depuis la première heure. Elle y donnait une nouvelle conférence en février dernier : « Au-delà de la typologie, l'œuvre de Jung ».

N'hésitez pas à visionner son intervention, elle est captivante. Elle présente surtout le mérite de nous rappeler, à nous les coachs, que les MBTI, Golden et autres insights, discovery, etc. « ne sont pas une classification, une caractérologie, mais beaucoup plus », explique Reine-Marie Halbout. Elles « portent en germe l'œuvre à venir » de ce grand intellectuel, psychiatre et psychanalyse, hélas encore mal connu des milieux universitaires français. Et l'experte de nous présenter le processus d'individuation tel un véritable parcours qui commence dès la jeunesse et exige des « sacrifices », de revenir sur l'origine chez Jung de la notion de complexe, de nous rappeler que les systémiciens les plus importants sont tous « passés par Zurich » ou encore, que rien de l'œuvre de Jung ne saurait donner sa pleine mesure sans revenir à la dialectique du moi et de l'inconscient. « La pensée de Jung est une pensée énergétique », insiste-t-elle.

<https://youtu.be/WLI-UORZ29A>

A vos Agendas !

- **30 Avril à 12h30** – Déjeuner de coachs et présentation de la SFCoach à **Grenoble**
- **13 Mai** - Atelier EMCC en co-invitation avec ICF et SFCoach sur la Pleine Conscience animé par Sophie et Christian le Mellec à **Gardanne (13)**
- **14 Mai à 18h45** – Conférence-atelier sur le coaching socianalytique présentée par Dominique Jaillon à **Paris**
- **20 Mai à 19h00** – Conférence de Philippe Ducatteuw sur l'Entreprise Libérée et la Théorie Organisationnelle de Berne à **Lyon**
- **27 Mai de 17h à 20h** - Atelier « Lancer son activité de coach » animé par deux Ambassadeurs de la SFCoach à **Grenoble**
- **28 Mai à 14h** – Atelier de Professionnalisation sur la « Réflexivité » à **Paris - COMPLET**
- **4 Juin de 14h à 17h** – Conférence interactive et Forum participatif « Enjeux de croissance, enjeux de coaching » + **de 17h30 à 21h** - Assemblée Générale ordinaire et extra-ordinaire de la SFCoach à **Paris**
- **13 Juin de 9h30 à 16h30** – SFCoach Grand-Ouest à **Nantes** : journée de cohésion et de réflexivité sur ce qui constitue notre singularité, en vue de construire, ensemble, les grands rendez-vous 2019-2020