



Rapport d'activité et retours d'évaluations du service de coaching en ligne COACHLINE

Client: entreprise du secteur privé et public

Population: top management - 160 cadres dirigeants
répartis en France et en Europe

Durée de la mission: 36 mois en français et en anglais

Juin 2011 à juin 2014



DANS LE CADRE D'UNE UNIVERSITÉ D'ENTREPRISE

En 2010, l'entreprise cliente lance sa première Université d'Entreprise avec un programme prévu sur une période de 4 années. Le programme concerne 159 managers clés pour lesquels la qualité du management, déjà reconnue, exigeait une attention de plus en plus soutenue.

Ces managers sont répartis en 6 groupes sur une totalité de 9 jours en présentiel chacun.

Le propos de cette université consiste à accompagner le top management de l'entreprise dans les changements de style de management qu'il doit opérer pour faire fonctionner la nouvelle organisation qui passe d'une logique verticale par métier à une logique horizontale matricielle.

Un programme ambitieux et innovant est mis en place pour favoriser ce changement important et permettre la création d'une culture de travail commune aux principaux managers du Groupe répartis sur l'ensemble du territoire européen.

Les 3 principaux objectifs consistent à:

1. Rapprocher les différents métiers et fonctions (notamment DS, PL et siège)
2. Ouvrir les esprits sur certains sujets de stratégie et de management par le biais notamment de conférences
3. Travailler sur soi et sa communication



Au-delà des séminaires et dans une volonté d'efficacité et de réalisation il est prévu un accompagnement individualisé sur une base volontaire des managers qui le désirent.

L'offre de coaching en ligne Coachline est retenue car elle a pour principal avantage d'être facilement accessible et dotée de plusieurs dispositifs:

- Un dispositif humain (une équipe de coachs multilingues formés, accrédités et performants)
- Un dispositif technologique (plateforme internet en français et en anglais et visio-conférence full HD)
- Un dispositif pédagogique approprié en français et en anglais (articles sur blog, bibliothèque thématique, fiches techniques...)
- Des outils de suivi et de gestion

Coachline permet d'offrir aux managers:

- un accompagnement individuel, sur-mesure, personnalisé et homogène dans plusieurs langues
- à des populations importantes pouvant être répartis sur différents territoires géographiques
- dans un système de gestion flexible, modulable
- à un coût global très compétitif (pas de déplacements des coachs ni des managers), présence des ressources pédagogiques appropriées et au bon moment, coût raisonnable des coachs)



Les objectifs assignés à Coachline sont :

- a) d'accompagner des pistes d'amélioration de compétences détectées lors des sessions en présentiels, notamment après la restitution des tests questionnaires comportementaux.
- b) d'apporter un soutien direct au développement des managers, sur des sujets de management, de « business » qui pouvaient les préoccuper,
- c) de garder un lien avec le programme de l'Université d'Entreprise entre les sessions en présentiels grâce aux espaces ressources documentaires et pédagogiques.
- d) de maintenir la dynamique générée pour chacun des managers au moment où ils sont de retour dans leur fonction, happés par leurs responsabilités et « seuls » sur le terrain.

REPARTITION DES PARTICIPANTS

6 Groupes de managers	Nombre de personnes participantes au programme	Nombre de personnes ayant pris un coach Coachline	%
1. Groupe	23	13	56%
2. Groupe	23	09	39%
3. Groupe	23	12	52%
4. Groupe	28	16	57%
5. Groupe	31	20	64%
6. Groupe	31	13	42%
Total	159	83	52,2%

Avec un taux de participation de 52,2%; plus de la moitié des managers du séminaire ont bénéficié de coaching personnel sur leurs activités et compétences managériales.

REPARTITION DU TEMPS DE COACHING

Nombre de crédits attribués À l'entreprise	12 300
Équivalence crédit/minute/coaching	1 crédit = 1mn
Soit un rapport 12 300 pour 83px	148 crédits/personne

Chaque manager a bénéficié en moyenne de 2h et 46 mn de coaching personnel avec un écart allant de 30 minutes à 6 heures

Rappel des modalités:

L'offre Coachline était proposée à chacun des managers.

4 profils de coachs leurs étaient présentés afin qu'il puissent choisir leur coach personnel. Un entretien était programmé.

A la suite de cet entretien, soit :

- Ils décidaient de ne pas poursuivre; ils avaient alors découvert ce qu'était le coaching.
 - Ils décidaient de garder ce coach et d'être accompagné sur un sujet qu'ils avaient déjà pu aborder lors de ce premier entretien.
 - Ils demandaient à avoir un second entretien avec un autre coach et de poursuivre le coaching.
- Une centaine d'entretiens ont été menés. 83 managers ont décidés de prendre un coaching.

COMMENTAIRE

Pratiquement les 2/3 de ces managers ne savaient pas en quoi consistait un coaching et n'auraient jamais pensé à demander ce type d'accompagnement.

On peut vraiment considérer que le pourcentage de participation aux premiers entretiens (curiosité) d'une part et le taux de transformation en coaching menés d'autre part, témoignent d'une bonne adhésion à l'offre, d'un très vif succès pour cette initiative et d'une ouverture d'esprit certaine de ces managers clés comme en témoignent les prises de conscience et les remises en causes.

Un questionnaire a été envoyé à la fin de l'ensemble des coaching.

Plus de 50% ont répondu au questionnaire qui comprenait 12 questions au total

Globalement 80 % souhaitent pouvoir renouveler cette expérience

Les évaluations de Coachline ont portées sur 3 aspects

1. Appréciation sur les aspects techniques, sur la plate-forme et les outils, sur les contenus et le support
2. Evaluation et mesure qualitative de l'impact de ce coaching dans la vie professionnelle des managers. Ce dernier aspect permet d'évaluer l'utilité de cette offre de service dans le cadre du programme de l'Université d'Entreprise et d'apprécier le retour sur investissement.
3. Par ailleurs un certain nombre ont accepté de témoigner de leur coaching

Remarques

Nous avons eu aussi des retours de grande satisfaction, de façon orale, par l'intermédiaire des coachs, mais ils ne sont pas inclus.



Appréciations sur les aspects techniques, sur la plate-forme ses outils, sur les contenus et le support

Les appréciations portaient sur:

- l'expérience coaching
- La facilité d'utilisation de l'espace internet
- La convivialité de la « Coachroom » virtuelle et présenteielle
- La facilité et la confidentialité
- Les contenus pédagogiques
- L'information pratique
- L'assistance technique

**77,6% des managers coachés ont jugé la technique
Coachline bonne ou excellente**





La seconde partie de l'évaluation portait sur les impacts du coaching sur la pratique managériale.

Les managers pouvaient répondre soit sur la totalité des 4 axes proposés, soit sur certains d'entre eux seulement (3 ou 2 ou 1 en fonction du type de coaching mené)

Les appréciations ont porté sur la capacité du coaching à:

- **Créer un nouveau comportement positif où initier une action**
- **Renforcer des points forts, des compétences et l'esprit d'équipe**
- **Diminuer les activités inutiles et les mauvaises habitudes**
- **Arrêter certaines pratiques ou comportements**

62% des réponses ont estimé que l'intervention du coaching a été à plus de 50% déterminante dans le succès des objectifs fixés

Dans l'ensemble, comme l'indiquent les résultats, les retours témoignent d'une grande satisfaction à différents niveaux.

Coachline a joué pleinement la mission d'accompagnement individuel personnalisé qui lui avait été assigné avec une population importante de managers .

Pour certains managers cet accompagnement a joué un rôle important en terme de « prise de conscience », de développement de compétences actées.

Certains nous ont dit regretter de n'avoir pas connu ce type de coaching plus tôt.

Témoignages de femmes et d'hommes managers sur
leur expérience Coachline

Témoignages de femmes et d'hommes managers sur leur expérience Coachline (1)

- * J'ai apprécié et me suis senti réconforté dans mes objectifs. Ce coach personnalisé m'a aidé à changer des vieilles habitudes et m'ont aidé à être encore plus objectif et à prendre du recul dans certaines situations/reactions.
- * Echanges et conseils positifs, mais je conserve une préférence pour un vrai face à face
- * Très bon feeling avec mon coach. Concernant le blog peu utilisé .. je dois prendre le temps nécessaire.
- * Coachline est un outil pratique et performant. Pratique parce qu'on ne quitte pas son bureau pour les sessions de coaching. Elles démarrent à l'heure et donnent l'impression que le coach se matérialise devant vous. Performant, et cela tient à la qualité du coach. J'ai apprécié ce regard nouveau sur moi. Il était juste basé sur un angle que je n'avais pas encore envisagé. j'ai progressé.
- * Très satisfait de cette expérience. Les rdv réguliers avec le coach permettent de rester concentrer sur les axes de travail fixés ...même si cela prend du temps ! A renouveler !
- * Pour moi ces sessions m'ont réellement ouvert l'esprit et cela s'est traduit par du concret dans mon travail avec mon équipe .Un seul regret me concernant , ne pas avoir eu recours à ce système plus tôt , y compris avant mon arrivée à XXX
- * J'ai beaucoup apprécié le coaching avec mon coach.
- * Très satisfait de la qualité et du contenu de la relation établie au fil des semaines avec mon coach. Même si au bout du compte le taux de transformation en pratique des séances de coaching n'est probablement pas suffisant, ces séances m'ont clairement aidé.

Témoignages de femmes et d'hommes managers sur leur expérience Coachline (2)

- * Bonne écoute de mon coach et capacité à imaginer ses propos de façon pertinente.
- * Séances intéressantes, permet de nourrir un cheminement individuel
Manque de suivi à côté (par mail par exemple) => pas assez de lien d'une séance à l'autre...
- * Problème de liaison video (ancienne plate-forme) donc entretien par téléphone
- * Très bon contact avec mon coach qui a beaucoup d'écoute. Par manque de temps, je n'ai pas profité de toutes les heures et je le regrette.
- * Coachline m'a permis de relativiser à une période pas très facile sur le plan professionnel. Après personnellement pas facile de me projeter à long terme sur qq chose, le contact « humain » nécessaire à un certain moment
- * Dans une période de doute et de mon arrivée dans un monde inconnu, une réelle reprise de confiance ! Bravo au coach !
- * Une belle expérience avec un coach très disponible. En revanche un outil peu adapté sur mon lieu de travail (Echanges vocaux pouvant être entendus d'un bureau à l'autre). J'ai donc du appeler de mon téléphone fixe directement pour pouvoir parler « doucement »
- * Cet accompagnement a fait une vraie différence pour moi ...

Témoignages de femmes et d'hommes managers sur leur expérience Coachline (3)

- * Coïncidant avec le début d'une réflexion personnelle sur l'impact de ma vie professionnelle sur ma vie personnelle, Coachline m'a permis d'avancer plus vite et plus efficacement. Le regard extérieur et objectif d'un coach qui connaît ces problématiques professionnelles ainsi que les suggestions de lecture, les conseils...m'ont été très bénéfiques. Encore merci à mon coach pour ces pistes de réflexion !
- * Avoir son coach, même le soir tard, alors même qu'on est loin et isolé de toute structure de ce type, est un vrai cadeau.
- * Merci à mon coach pour cet accompagnement dans l'écoute !
- * Je ne connaissais pas le coaching et je pense que si j'avais connu cela plus tôt, cela aurait été une aide précieuse dans mon parcours...
- * Coachline est un service complet d'accompagnement et merci à mon coach !
- * J'ai beaucoup apprécié le coaching avec mon coach. Vraiment très utile pour moi !

Accessibilité

Résultats mesurables



Pédagogie innovante

Standardisé & sur-mesure


**LE COACH
PROFESSIONNEL**


**UNE PLATE-FORME
SYNCHRONE ET
ASYNCHRONE**


**UN CENTRE DE
RESSOURCES
PÉDAGOGIQUES**



LA PREMIÈRE SOLUTION DE E-COACHING QUI S'ADRESSE:

- AUX ENTREPRISES ET ORGANISATIONS
- AUX PME ET PROFESSIONNELS INDÉPENDANTS
- AUX PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT



LE COACH ACCESSIBLE

DANS
TOUTES
LES
LANGUES



ACCESSIBILITÉ COACHING SANS FRONTIÈRES

METTRE EN OEUVRE LES APPRENTISSAGES FACILEMENT, nécessite de changer des habitudes et des comportements. Seul ou face à des modules de e-learning, le ROI reste faible. Avoir le choix du moment et avoir accès facilement à son coach est un atout.



VOTRE COACH
SUR LES
SMARTPHONES



VOTRE COACH
SUR LES
TABLETTES



APPLICATION
& PARTAGE DE
DOCUMENTS

La facilité d'accès à un coach permet de travailler sur “ **la concentration pré-décisionnelle**”. **LA PRISE DE RECUL ET L'EFFET MIROIR**, procurés par le coach sont des atouts incontestables pour les dirigeants et les managers.



LES CARACTÉRISTIQUES DE COACHLINE

ACCESSIBILITÉ

- **Accessibilité au coaching et au centre de ressources** pédagogiques à partir de différents appareils 7 jours sur 7. Le coaché peut accéder à son coach privé, au centre de ressources, à des outils de management, à tout moment, sans se déplacer, à partir de son ordinateur, de sa tablette, de son smartphone.
- **Accessibilité géographique et Culturelle** au service de populations qui sont disséminées à l'international. Les dirigeants et managers peuvent être accompagnés dans leur langue natale.

QUALITÉ ET SUR-MESURE POUR DES POPULATIONS IMPORTANTES

- La plateforme de gestion qui utilise une technologie innovante permet le traitement homogène et maîtrisé de populations importantes.
- Chaque personne bénéficie de son coach professionnel et d'un accompagnement sur mesure.

DIMINUTION DES COÛTS

- Le modèle totalement innovant de Coachline permet de gagner du temps et d'amortir des coûts Jour Homme importants (choix du coach, déplacements, temps d'attente, retards, etc.)
- La flexibilité de l'outil permet de définir et maîtriser votre budget avec précision.
- La plate-forme intègre les aspects de bonne gestion: fréquentation, suivi du scénario pédagogique proposé, minutes passés en visio-conférence etc.



VOUS SOUHAITEZ AVOIR PLUS DE DÉTAILS AU SUJET DE CE RAPPORT, NOUS POUVONS NOUS RENCONTRER.

Pour plus d'informations, appelez :
Florence Rollot
+33(0)01 56 68 97 42/+33(0)674605664

Email: florence.rollot@coachline.fr

Consultez également notre site internet:

<http://www.coachline.fr>

