

Coaching en ligne, foire aux questions

Le coaching en ligne, c'est quoi ?

Pourquoi cette offre de coaching en ligne ?

Cette offre s'adresse-t-elle à moi ?

Quelle est la méthode de coaching utilisée ?

Combien de temps dure une séance de coaching ? Peut-on prévoir plusieurs séances ?

Puis-je acheter des séances de coaching moi-même sans faire appel à mon employeur ?

Peut-on faire une séance de coaching à « n'importe quelle heure » ?

Peut-on se rencontrer ?

Quelles sont les garanties de résultat ?

A propos de confidentialité...

Puis-je demander leur avis à d'autres clients ?

Témoignages

Si je ne suis pas content, puis-je être remboursé ?

Quel est le statut d'Innovation Consultants ?

Est-ce légal ?

Combien ça coûte ?

Pourquoi le « coaching en ligne » est-il moins cher que le coaching sur le site de l'entreprise ?

Qui paye la communication téléphonique ?

Comment ça marche pour le paiement ? Est-ce que je vais recevoir une facture ?

Je veux donner mon avis sur cette offre, faire une remarque, poser une question...

Le coaching en ligne, c'est quoi ?

C'est la même chose que le coaching habituel, sauf que les entretiens se passent au téléphone, de préférence en [téléphonie IP sur internet](#) (c'est gratuit, de très bonne qualité, et j'utilise une webcam pour qu'on puisse me voir).

Retour à la [FAQ](#)

Pourquoi cette offre de coaching en ligne ?

Mon constat de coach et d'ancien manager est très simple. Le succès du coaching réside sur quelques facteurs clés de succès :

1 - La motivation du "futur coaché"

On ne peut forcer personne à entrer dans une démarche de coaching. Quand l'initiative vient du "coaché", cela signifie qu'il/elle veut changer certaines de ses habitudes et comportements professionnels. C'est un ingrédient essentiel.

2 - Les qualités intrinsèques, le professionnalisme du "coach"

Celles-ci sont très liées à l'histoire du "coach", son parcours professionnel, la variété de ses expériences, son ouverture d'esprit, ses qualités d'écoute, d'analyse, de diagnostic. Vous pouvez vous faire une solide opinion en lisant [mon blog](#) : il est le reflet de mon histoire et de ma *philosophie de management*.

3 - La qualité de la relation entre le "coaché" et le "coach"

La qualité de la relation est une conséquence directe de la confiance qui s'instaure entre 2 personnes. En lisant [mon blog](#) et après un premier contact téléphonique, la confiance peut rapidement s'établir.

Si beaucoup de professionnels souhaitent avoir accès à un service de coaching, peu d'entre eux peuvent l'obtenir rapidement. Avec un budget limité, en parfaite transparence avec votre management, vous pouvez faire appel à un support de coaching quasi instantanément.

Et... clin d'œil aux générations qui nous suivent : cette offre s'inscrit dans la nécessité de penser "développement durable", puisqu'elle diminue le nombre de déplacements.

Retour à la [FAQ](#)

Cette offre s'adresse-t-elle à moi ?

C'est vous qui détenez la réponse. Si vous vous posez la question, et quelle que soit votre mission, c'est que peut-être vous avez des besoins. Il vous reste à franchir 2 étapes :

Étape 1 - « Oser » prendre contact avec moi. Vous pouvez le faire en m'écrivant :

laurent.derauglaudre@gmail.com ou en [me téléphonant sur skype](#).

Étape 2 - S'assurer que le financement est possible.

Prendre contact ne vous coûte rien. Ensuite, on évalue ensemble la possibilité de franchir l'étape 2.

Retour à la [FAQ](#)

Quelle est la méthode de coaching utilisée ?

Soyons clair, je lis et parcours de nombreux ouvrages, j'écoute des conférenciers et des confrères, j'ai moi-même un coach. Je ne suis ni l'expert ni le prisonnier d'une école de pensée. Mon point de vue est qu'il est réducteur de tenter de cerner une personnalité, quelle qu'elle soit. Et que ce n'est pas l'objet du coaching. Le coaching doit produire des résultats tangibles, dans l'environnement professionnel.

J'utilise une méthode très simple, basée sur une solide expérience de management et d'accompagnement :

- écouter, écouter, écouter...
- clairement visualiser les résultats à atteindre...
- orienter les entretiens sur la résolution de problème, élargir le nombre d'options possibles...
- encourager le *coaché* à tenter des expériences qui ne l'exposent pas exagérément, puis à monter en gamme dans la prise de risques...
- toujours remettre sur la table le sens de l'intérêt général.

Ouvert au débat sur le sujet de la méthode (voir par exemple ce [commentaire](#)), je m'en tiens à observer que mes équipes comme mes clients me font un retour positif du travail que l'on fait ensemble. Voir quelques [témoignages](#). J'aime à dire que je ne vends pas ce que je sais mais ce que je suis, et que ma mission d'entreprise est « d'aider à éveiller ou réveiller les consciences ». Retour à la [FAQ](#)

Combien de temps dure une séance de coaching ? Peut-on prévoir plusieurs séances ?

En entreprise, une séance de coaching dure entre 1h30 et 2h. Parfois davantage. Je propose ici en standard des séances plus courtes de 60 minutes. On peut s'envisager d'autres durées, parlons-en.

Quant à envisager plusieurs séances, c'est bien entendu préférable. "Un coup de coaching" n'adresse souvent pas les problèmes de fond. Une démarche efficace passe par un calendrier de rencontres et un "contrat" moral qui vise à atteindre des résultats tangibles. En général, 8 à 10 séances permettent d'enranger de vrais et nouveaux atouts. Quelquefois 5 à 6 séances suffisent. L'essentiel reste de [se mettre d'accord sur la démarche](#), les objectifs ; c'est le propre du premier entretien. Retour à la [FAQ](#)

Puis-je acheter des séances de coaching moi-même sans faire appel à mon employeur ?

La décision de "prendre un coach" est soit personnelle, soit "suggérée" par l'entreprise. Cette démarche n'est efficace que si le "coaché" en a vraiment envie. Certaines personnes décident de faire un bilan professionnel sur leurs deniers, d'autres négocient avec leur patron une formation sur-mesure, etc... Tous les cas de figure existent en matière d'évolution de carrière.

La question importante est de savoir si vous êtes motivé pour tenter l'expérience. L'entretien de

prise de contact sert de clarification - et il est gratuit. Pour le financement, le mieux est bien entendu que ce soit pris en charge par l'entreprise. Le service de "coaching en ligne" étant nouveau, la résistance au changement risque d'être importante, mais sait-on jamais ? Vous pouvez proposer à votre management d'imputer votre budget formation, et utiliser votre carte bancaire professionnelle. De toute façon, si vous engagez le budget de l'entreprise, il faut une démarche transparente avec son boss.

Il reste aussi possible d'utiliser le financement personnel...

Retour à la [FAQ](#)

Peut-on faire une séance de coaching à « n'importe quelle heure » ?

Théoriquement oui. En pratique, il suffit que « coach » et « coaché » soient disponibles en même temps. Bien entendu, les séances sont programmées dans l'agenda, et les horaires sont respectés. Pourtant, on peut aussi avoir des entretiens non programmés dans l'agenda, et en dehors des horaires « conventionnels ».

Le petit « mouchard » de [skype](#) vous dit si je suis en ligne ou pas. Si vous me voyez en ligne, vous m'envoyez un message sur skype pour me demander si je suis disponible pour engager un entretien. Si vous n'avez pas ma réponse dans les 2 minutes, c'est que je viens de m'absenter (le « mouchard » de skype bascule en position « absent »).

Retour à la [FAQ](#)

Peut-on se rencontrer ?

Bien sûr... Pour mille et une raisons, il est souhaitable de se rencontrer, cependant...

Cependant, pour un client basé à Cherbourg, Nancy ou Mont-de-Marsan, le coût d'une rencontre risque de rendre cette entrevue hors de portée. Je réside en Provence...

En lançant cette offre sur internet, je cherche à apporter un nouveau service et élargir le cercle de mes clients. Je pense avoir dans ma manche les atouts suivants :

- j'ai une [expérience de management international significative](#), avec des équipes distribuées sur tous les continents, équipes aux nationalités très variées --> mexicains, singapouriens, canadiens, italiens, malais, anglais, américains, français, ...
- j'ai eu des boss de nationalités très différentes --> anglais, italien, américain, espagnol, français, ☺, ...
- j'ai démarré une [activité de conseil en management en 2003](#), et mené de [nombreuses missions](#) auprès de plus de 20 entreprises différentes...
- j'ai "coaché" à distance, au téléphone, des managers et opérationnels, avec des résultats très concrets...
- j'utilise des outils modernes (blogs, webcam, téléphonie sur IP, wikis, webconf, ...)
baptisés Technologie de la Relation par Joël de Rosnay dans [la révolte du pronétariat](#) en

opposition au terme technologique NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication), et ces outils permettent maintenant de construire une vraie confiance.

Alors si c'est possible, rencontrons-nous. Si c'est loin de la région Provence, il faut ajouter un financement client pour le déplacement ☺

Retour à la [FAQ](#)

Quelles sont les garanties de résultat ?

Postulat numéro 1 : si vous voulez avoir un résultat tangible, il vous faut partir avec l'esprit ouvert, l'envie de changer quelque chose. Un engagement de résultat est forcément conditionné par votre intime conviction et votre motivation.

Postulat numéro 2 : pour qu'un résultat durable soit visible en matière de coaching, il est toujours nécessaire d'instaurer une relation dans la durée. Bien entendu, on arrive à apporter un soutien en situation de crise, mais il s'agit souvent d'un colmatage. D'expérience, 6 à 10 séances de coaching de 1h30 permettent d'observer des évolutions considérables et des changements importants de postures professionnelles.

Postulat numéro 3 : pour observer un résultat, et dans la mesure où le postulat numéro 2 est engagé (une démarche dans la durée), il faut définir le résultat à atteindre et les outils de mesure dès le début. C'est l'objet du premier entretien : cerner les objectifs que l'on vise, et se mettre d'accord sur un *contrat mutuel*. Je rédige systématiquement les objectifs de la mission que je sou mets rapidement par courriel, pour ajustements et confirmation.

[Mes clients parlent](#) de résultats très concrets, mais on ne peut évoquer le mot de *garantie* au sens traditionnel des biens de consommation. Je suis convaincu des impacts significatifs du coaching en tant « qu'utilisateur » et en tant que « praticien ».

Et vous, quelles sont vos convictions en la matière, et quelles sont vos motivations ?

Retour à la [FAQ](#)

A propos de confidentialité...

La confidentialité est un *basique* du métier de coach. Ce qui se dit entre le *coach* et le *coaché* reste dans cette sphère de travail à deux. Il m'arrive que des départements de ressources humaines ou des managers me demandent des synthèses ou des informations sur une opération de coaching. Ma réponse est imperturbablement :

« Pour en savoir davantage, demandez à la personne que je coache. Je ne peux rien vous révéler de nos entretiens. En revanche, cela m'intéresse de savoir si vous, son manager, son responsable Ressources Humaines, vous avez observé des changements de comportements, de méthodes, de résultats. »

Révéler le contenu des entretiens reviendrait à trahir la confiance avec le *coaché*. Sur le ton de l'anecdote, en ne révélant jamais d'identité, je cite quelquefois sur mon blog des péripéties de coaching ([exemple](#)).

Les [témoignages](#) ci-dessous sont rédigés par mes clients et publiés avec leur accord préalable.

Retour à la [FAQ](#)

Puis-je demander leur avis à d'autres clients ?

Je peux citer des [témoignages](#) de clients "traditionnels" avec qui je fais parfois des séances de coaching au téléphone. Je peux aussi donner les références de clients avec qui nous avons mené une opération totalement en ligne.

Retour à la [FAQ](#)

Témoignages

Les managers qui s'expriment ci-dessous sont des clients « traditionnels ». Je les rencontre sur leur lieu de travail. Pour certains, nous faisons une bonne partie du coaching au téléphone car ils travaillent parfois à des centaines de kilomètres de la Provence.

- **Flavie G, Consultante et ex-manager d'une équipe de 60 personnes :**
« Laurent est un "révélateur" et un humaniste, dans le sens où il "aime" les gens. Il a beaucoup d'empathie et dispose d'une qualité rare : celle de détecter chez les gens des qualités insoupçonnées et de savoir les faire émerger. Il a su réveiller et épanouir des collaborateurs en qui (ni eux) ni personnes ne croyaient plus. »
- **Frédéric M, Manager d'une équipe de 10 personnes :**
« Le coaching avec Laurent m'a permis de prendre du recul et de mettre en place des mesures et des outils très concrets dont j'ai pu mesurer rapidement l'impact très positif sur l'ensemble de mon équipe. »
- **Antoine G. responsable marketing EMEA dans une société High Tech internationale :**
« Ces structures évoluent très vite et je me suis un jour retrouvé, à mon insu, « écarté » de mon poste, de mes fonctions de mes responsabilités, perdant beaucoup ma motivation et mon intérêt pour cette société. C'est en cédant finalement aux sirènes du coaching, que j'ai pu être aidé dans l'analyse du « comment cela est-il arrivé ? », quelles étaient les forces en présence, les enjeux, et les intérêts des uns et des autres. Cette explicitation de l'échiquier sur lequel je me trouvais a permis très simplement de voir en final avec qui et où se trouvait la solution. L'essentiel du travail s'est fait au téléphone avec Laurent, ce qui a été très efficace, l'important n'étant pas le média mais bien la confiance mutuelle et l'expérience industrielle du coach qui apporte sa grille de lecture des personnes, des structures et des faits. »
- **Patrick B, Directeur Général d'une PME :**
« Le coaching fut pour moi une révélation. Cela m'a permis de prendre conscience de mes forces et non exclusivement de mes faiblesses. De travailler en étant maître de mon organisation, prendre du recul, m'imposer ce que j'attends de mes collaborateurs. Le coaching m'a permis d'aller puiser dans mes propres retranchements l'analyse avant l'action. Sur la durée, le coach m'empêche de tourner en rond en identifiant de nouvelles piste de travail sur soi ainsi qu'en équipe. »

- Un récit d'Emmanuel R, Consultant :

« En début d'année, j'ai été confronté à une situation cornélienne. Consultant pour une grande multinationale high tech américaine en France, j'ai été missionné avec un collègue nord-américain, pour rencontrer un grand industriel français pour un projet international. Après plusieurs réunions de prise de connaissance du contexte, le client s'est adressé à mon collègue, responsable de la mission, pour lui demander quelle démarche il comptait adopter. Ce dernier répondit de façon insatisfaisante, et après quelques échanges visuels avec le client, je compris que celui-ci était manifestement déçu. Que faire ? Intervenir pour redresser la situation, au risque de mettre mon collègue en défaut ou bien me taire pour ne pas donner au client une impression de mésentente. Je pris le parti d'intervenir et de proposer une méthode différente à laquelle le client rassuré, acquiesça et me demanda de continuer l'approche. Rendez-vous fut pris pour la semaine suivante mais quand le jour arriva, mon collègue me fit comprendre qu'il reprenait la main. Je le laissai donc expliquer sa démarche. Une fois encore, le client manifesta son désaccord. J'intervins pour dire que j'avais travaillé sur ma méthode et que je pouvais en parler, ce à quoi le client répondit favorablement. A la fin de la journée, le client me demanda en aparté de travailler de mon côté et de lui envoyer au fur et à mesure mes avancées, sans faire valider mon travail par l'Amérique du Nord car cela faisait perdre 1 journée, à cause des décalages horaires.

Je demandai conseil à mon manager direct pour savoir comment opérer ; devais-je accéder à la requête de mon client et travailler directement avec lui et m'attirer les foudres des managers nord-américains ? Mon manager était manifestement perdu et incapable de me dire quoi faire.

J'eus l'idée d'appeler Laurent, qui, je le savais, avait déjà connu nombre de situations conflictuelles.

Après que je lui eus exposé les faits, Laurent me suggéra de m'adresser à la personne la plus haut placée en interne, représentant ce client : le manager du compte. Je n'avais pas pensé à cela et surtout, je n'aurais jamais osé l'appeler, d'autant que ce manager de compte avait la réputation d'être une personnalité qu'on ne dérangeait pas pour rien. Je pris mon téléphone et appelai le manager de compte. Je me présentai et exposai le contexte. Celui-ci ne m'interrompit pas un instant. Au bout des 5 minutes, il me fit une réponse qui m'estomaqua, tellement je ne m'y attendais pas. Il me dit : "Écris-moi ce que tu veux que je dise aux collègues et managers nord-américains, c'est à dire que le client veut travailler directement avec toi, et j'envoie le mail dans le quart d'heure".

Incroyable ! A mon seul récit et sans me connaître, le manager de compte me faisait confiance et s'engageait à défendre ma position contre la division nord-américaine. Sans Laurent, je n'aurais pas pris cette initiative. J'appelai Laurent pour lui expliquer cette évolution favorable.

La suite serait longue à raconter, car la division Nord-Amérique ne s'est pas laissée faire, et au moins 6 fois dans les mois qui suivirent, j'appelai Laurent pour voir comment agir dans ce contexte extrêmement complexe.

Résultats : aujourd'hui, le collègue américain du départ a été écarté du projet, mon manager direct m'a été extrêmement reconnaissant de me sortir et de le sortir d'une situation inextricable, cela a généré du revenu pour nous ce qui a une conséquence directe sur mon bonus, j'ai été confirmé pendant les 6 mois comme l'interlocuteur du client en France, je suis vu par différents manager en France et en Amérique du Nord, comme une personne digne de confiance et très sérieuse dans mon travail. Une dernière chose à noter : j'ai toujours agi dans l'intérêt du client, et je suis ravi que Laurent, comme coach,

partage cette même vision.

Retour à la [FAQ](#)

Et si je ne suis pas content, puis-je être remboursé ?

Inversons la question : "quel est le risque que vous soyez insatisfait ?"

Ce risque existe bien sûr, pourtant :

- vous avez le loisir de comprendre qui je suis, quelles sont mes méthodes et convictions en matière de management en parcourant [mon blog](#)...
- vous avez une première séance gratuite de 30 minutes pour évaluer si le courant passe entre nous...
- dans la mesure où la géographie le permet, nous pouvons [nous rencontrer préalablement](#) à la démarche, ou de temps en temps pendant la mission...
- vous pouvez interrompre toute mission à quelque moment que ce soit...

Je n'ai pas écrit que je vous rembourse... Cependant, il y a plus de 20 ans que je suis dans le business. Je sais qu'un client mécontent est un risque, je sais que la réputation est le meilleur vecteur de développement et de stabilité. Donc, s'il y a un os entre nous, il y a négociation.

Retour à la [FAQ](#)

Quel est le statut d'Innovation Consultants ?

Innovation Consultants est une SARL

SIRET : 480 649 862 00012

Détails de l'entreprise : [Innovation Consultants](#)

Organisme de formation numéro : 93131177413

Gérant : Laurent de Rauglaudre

Tel : 06 80 31 25 00

Retour à la [FAQ](#)

Est-ce légal ?

Jusqu'à preuve du contraire, c'est tout à fait légal.

Je pratique le coaching depuis 2003. Chaque prestation est facturée officiellement et comptabilisée. Il en va de même pour une prestation de services en ligne.

Retour à la [FAQ](#)

Combien ça coûte ?

Première séance de 30 minutes : gratuit

Séance de 90 minutes : 350 € HT*

5 séances de 90 minutes : 1600 € HT*

10 séances de 90 minutes : 3150 € HT*

Autres durées possibles sur demande.

* Ajouter la TVA 19,6%

Retour à la [FAQ](#)

Pourquoi le « coaching en ligne » est-il moins cher que le coaching sur le site de l'entreprise ?

Quand on fait un coaching en entreprise, il faut se déplacer. Même si le déplacement est remboursé, le temps de trajet n'est pas comptabilisé comme intervention. Or, ce temps peut être important pour le coach.

Par ailleurs, la présence réelle a une valeur intrinsèquement supérieure à l'échange en ligne, même si cette valeur va diminuer avec la modernisation des outils de communication.

Enfin, c'est une question de marché. Si aujourd'hui le coaching en ligne est moins cher, cela peut changer si la demande devient significative - loi naturelle de l'économie.

Retour à la [FAQ](#)

Qui paye la communication téléphonique ?

Je privilégie l'utilisation de la téléphonie sur internet, et j'utilise [skype](#).

Cela permet d'avoir des conversations gratuites pour tout le monde, de très bonne qualité, et d'utiliser la webcam si vous le souhaitez (autrement dit de voir ma tête sur votre écran).

Le processus est très simple. Installez [skype](#), achetez un casque/micro pour votre ordinateur (c'est standard, ça coûte moins de 10 € dans toutes les grandes surfaces ou sur internet). Vous pouvez me trouver en recherchant mon pseudo skype : laurentderauglaudre. Un indicateur « skype » sur la colonne de gauche en haut de mon blog vous indique si je suis connecté ou non.

Si vous préférez le téléphone traditionnel, vous pouvez me joindre au +33 680 31 25 00 et nous pouvons convenir de nous appeler sur un poste fixe.

Retour à la [FAQ](#)

Comment ça marche pour le paiement ? Est-ce que je vais recevoir une facture ?

Pour le paiement, vous devez créer un compte sur [PayPal](#). Cela prend environ 5 minutes, c'est un moyen simple et sécurisé d'échanger biens et services entre personnes distantes. PayPal est un (le ?) leader mondial du paiement en ligne. C'est en particulier une filiale d'eBay, le leader mondial (cette fois c'est "le") des enchères en ligne.

Une fois que vous avez créé votre site PayPal, je vous envoie un courriel (mail pour les anglophones) pour que votre paiement puisse être enregistré. Comme la première séance de coaching est offerte, vous avez le temps, avant la séance numéro 2 de préparer votre moyen de paiement.

Chaque séance est payable d'avance, merci de votre compréhension.

Retour à la [FAQ](#)