

FORMATIONS AU COACHING, ESCROQUERIE ET MANIPULATION MENTALE

par Isabelle BERNARD

*« On peut s'improviser coach comme on devient voyant extralucide ou marabout.
Quelques associations veulent faire un tri, mais elles ne sont reconnues qu'entre elles,
et encore ! Bien des coaches installés ne leur accordent aucune légitimité.
C'est chacun pour soi. Ceux qui s'en sortent, démolissent les autres,
et ceux qui ne s'en sortent pas ouvrent des « écoles de formation ».
Il ne s'agit là que d'un nouveau marché de dupes. »*

Paris, février 2007

Une ambiance infantilissante

« Je m'autorise à coacher avec la légitimité que je m'accorde moi-même ». Cette phrase fut l'ultime conseil dont nous gratifièrent les deux animatrices, au terme d'une formation coaching. Quel aboutissement ! Un raccourci à connaître pour économiser temps, énergie et argent ! A bon entendeur...

Si je commence par la dernière journée, c'est qu'elle cristallise toute l'absurdité de ce stage. Ce jour-là, nous devons passer la « certification », sorte d'examen assorti de la remise d'un certificat attestant qu'on est « apte ». Des vingt-deux inscrits au départ, nous n'étions plus qu'une douzaine à nous présenter; les autres avaient lâché en route ou avaient mieux à faire. Entre quelques allers-retours d'une salle de classe à la cafétéria (nous sommes dans un centre religieux, en plein cœur de Paris), on nous pose quelques questions. Le « on » est constitué par plusieurs duos de coaches, amis des animatrices (tous issus d'un même stage de formation) et qui se voient auto- récompensés en fin de prestation par un « diplôme » de « super- master ». Tout ce petit monde œuvre depuis deux ans... et arbore fièrement un badge à l'effigie des chefs. On nous fait phosphorer sur un thème général, par exemple « Qu'est-ce que l'estime de soi ? », puis on nous demande de débâter pendant une quinzaine de minutes devant deux « examinateurs », qui baillent ouvertement car il est bientôt l'heure du déjeuner... Puis on nous inflige un « par cœur », une récitation, comme à l'école primaire, sur l'ordre des questions à poser à un coaché. L'ambiance est, comme à l'accoutumée très scolaire et infantilissante, mais nous en avons pris l'habitude, et avons hâte d'en finir et de repartir avec le papier.

J'ouvre une parenthèse pour préciser que cette fameuse certification contient également un « mémoire » qui consiste à raconter comment nous avons coaché deux personnes au cours de notre stage. Cette étape a ceci de curieux qu'au bout de deux ou trois jours de formation, on nous considère déjà comme des coaches et on nous demande de nous entraîner sur de « vrais cas ». De surcroît, on nous incite à nous faire rétribuer – certains ont quand même refusé-, parfois fort cher. C'est ainsi que l'une d'entre nous s'est autorisée à s'exercer dans des MC Do, en se faisant payer 50 euros la séance... Mais, pour les deux formatrices, ne pas se faire payer était ne pas accorder de valeur à ce que nous faisons...

Je laisse imaginer les dégâts psychologiques engendrés par ceux qui se sont pris au sérieux !

Le jeu était fini, circulez...

Bref, une fois tous les interrogatoires achevés, on attend. On attend le papier, et on attend de ficher le camp. Plusieurs heures s'écouleront, au cours desquelles on cherche à nous vendre un certain nombre de formations annexes orchestrées par le même binôme, ainsi qu'une adhésion à une association, dont le

responsable vient nous faire l'article.

Puis arrivent enfin les résultats : « Première, un telle... ! » annonce-t-on, comme à l'école : applaudissements, la bise à la chef et on lui remet la certification : copie de vrai diplôme, avec en filigrane, le portrait des deux animatrices !

Seules quatre filles eurent droit à la belle image... Sur 22 inscrits au départ, 4 repartaient avec quelque chose. Commentaire des animatrices : « nous, on veut se démarquer des autres centres de formation, être plus sélectifs; lorsque nous avons passé notre certification, sur 60 inscrits, 60 l'ont eue ». Renseignements pris, quand on s'inscrit à ce genre de stage, on paie et on obtient automatiquement la certification, c'est la règle. Certains centres qui comptent 50 ou 60 candidats par session filtrent un peu à l'inscription ; pour les petites structures débutantes, le moindre euro compte et tout le monde y est bienvenu.

C'est donc sur une frustration, une blessure de leur ego surdimensionné que ce jour-là, elles en frustrèrent d'autres... Mais le plus grave, c'est lorsque le champagne fut débouché pour fêter la victoire : les deux animatrices la coupe à la main, ne se préoccupèrent pas un seul instant de ceux qui partaient déçus, tristes, en colère...Le groupe des « exclus » s'en fut prendre un pot ensemble, sous le choc de l'escroquerie. A aucun moment les responsables ne se manifestèrent. Le jeu était fini, circulez...

Un système d'évaluation malhonnête

Heureusement, les protestations commencèrent à fuser très rapidement. Certains menacèrent même d'aller devant le Tribunal de Commerce. Leurs arguments devant un système d'évaluation si nul et scandaleux: on ne peut être juge et partie ; on ne note pas ainsi à la tête du client en catimini (les notes du « mémoire » furent envoyées par mail, un jour, comme ça, en passant...), bref, leur système d'évaluation était arbitraire, tronqué, malhonnête. Et surtout, ces procédés avaient beaucoup choqué psychologiquement certains des candidats, ce qui était beaucoup plus grave...

S'ensuivirent un échange de mails incohérents. D'un côté les messages de protestation bien légitimes, de l'autre, des textes stéréotypés utilisant un langage très spécifique, moralisateur, voire culpabilisant, du style : relation adulte, exigence, acceptation...bref, il fallait se résigner. Elles me faisaient penser à ces poupées dont on remonte le mécanisme avec une clef dans le dos et qui répètent inlassablement le même comportement, les mêmes sons.

Certes, elles reconnaissaient avoir été un peu maladroites, mais restaient sur leurs positions : il fallait repasser l'examen (gratuitement) quelques mois plus tard. Certains le repassèrent, et l'obtinrent cette fois-ci avant même d'ouvrir la bouche...le vent de révolte s'étant fait bruyamment entendre dans le landernau du coaching, les deux animatrices concernées voulaient rattraper leur bourde. Au final, elles durent procéder comme tous les autres : donner ce qui a été payé.

Parce qu'il faut savoir qu'aucun diplôme n'existe, que la « certification » ne veut rien dire, qu'il n'y a aucune légitimité dans tout cela. N'importe qui peut s'improviser coach de ceci ou cela : il n'existe aucune réglementation. On peut s'improviser coach comme on devient voyant extralucide ou marabout. Quelques associations veulent faire un tri, mais elles ne sont reconnues qu'entre elles, et encore ! Bien des coaches installés ne leur accordent aucune légitimité. C'est chacun pour soi. Ceux qui s'en sortent, démolissent les autres, et ceux qui ne s'en sortent pas ouvrent des « écoles de formation ». Il ne s'agit là que d'un nouveau marché de dupes.

Comment y vient-on ?

Cette mésaventure fut la conséquence d'un coup de tête : m'inscrire à une formation coaching. Comment y vient-on ?

Il suffit d'un moment de faiblesse comme il peut en arriver à chacun de nous ; l'envie de se faire « booster ».

Toute la publicité faite autour du coaching est séduisante, reconnaissons-le. Le terme même de coach résonne comme un tonifiant. Obtenir des résultats assez rapidement. Je voulais savoir comment ça marchait, m'en servir pour moi-même, et peut-être même l'utiliser avec d'autres. D'où le choix de la formation plutôt que me faire coacher simplement. Un tour rapide sur Internet m'apprit qu'il existe deux sortes de formations : les très chères et les autres. Pour ce que je voulais en faire, la moins chère suffirait. Une petite boîte toute nouvelle proposait la formation et un coaching personnel pour 3.000 euros, le tout étalé en trois séminaires le week-end, des téléconférences hebdomadaires le soir et un contact téléphonique avec un coach chaque semaine. Je m'inscrivis donc. La journée de contact était amusante, conviviale : une vingtaine de personnes venues de milieux très divers et avec des motivations éparses se rencontrent autour d'un table en U. Les deux animatrices firent leur numéro en nous présentant le programme sous son aspect le plus racoleur, et efficace. Style : comment on débloque rapidement des situations, comment vaincre ses peurs, comment optimiser ses compétences, développer ses capacités etc. Tout le monde souscrit à ce genre de proposition, surtout quand on a envie d'y croire. Certains venaient chercher une voie de reconversion professionnelle, d'autres attendaient une méthode pour développer des performances applicables dans l'entreprise, d'autres enfin espéraient –comme moi- y découvrir quelque chose de nouveau.

Une fois les conditions acceptées, on paie, on signe, parfois sans même lire de trop près le contrat.

On a envie d'y croire

Le premier séminaire se déroula dans de mauvaises conditions matérielles : petite salle sans fenêtres, ambiance tristounette ; les participants plutôt sympas contrebalancèrent un peu cet inconvénient mais protestèrent quand même.

Le contenu des cours était intéressant : une émulsion de concepts puisés un peu partout, vulgarisés à outrance, un méli-mélo de techniques de développement personnel, de références à diverses écoles au succès épisodique lié à la mode du jour. Un peu de PNL, d'ennéagramme, d'analyse transactionnelle (dont on doit payer une formation en supplément si on veut en savoir davantage)...quelques notions de coaching d'entreprise, qui contrairement à ce qui était annoncé dans le programme initial, furent quasi inexistantes...là encore il faut payer une formation supplémentaire...Mais au milieu de tout ce travail synthétisé, chacun y trouve quelque chose, pioche ce qui peut lui être utile, s'identifie à des situations, croit y trouver la solution d'un conflit, d'une difficulté. On nous serine qu'on est un être merveilleux à potentialiser que le coaching va révéler...On a envie d'y croire !

On y relit un brin de Jung, de Freud, ça cautionne un peu...rassure sur le sérieux de l'affaire. D'autant qu'une des animatrice prétend avoir suivi une formation de psychothérapeute, on ne vérifie pas, évidemment. Renseignements pris, elle a suivi une brève initiation...

Changement de locaux et on se retrouve rue de Sèvres, chez les religieuses qui louent des salles de conférences - manifestation sans en vérifier le contenu- un très beau bâtiment avec un parc magnifique. Il fait beau en cette période (le stage s'étale entre janvier et septembre / octobre) et on supporte mieux le caractère infantilisant des cours où l'on nous traite comme des enfants qui doivent rester sages et obéir. En fin de journée, pour s'exprimer, on lève la main, l'animatrice nous envoie une peluche et là, on a le droit de parler.... Mais l'équipe de participants s'amuse et tout cela passe mieux. De temps à autre, on nous fait faire des « exercices », au cours desquels on est censé livrer des choses douloureuses ou difficiles de sa vie... et un autre participant nous coach, à force de questions très personnelles, une investigation très intime. Larmes de détresse pour certains, ahurissement pour d'autres etc. puis on va « goûter » : viennoiseries, jus de fruits...pendant que quelques-uns sèchent leur larmes dans leur coin. A chaque séminaire, on essaie de nous vendre (cher) un stage supplémentaire...

Entre-temps, et jusqu'à la « certification », on assiste -ou non- à des téléconférences...

Et puis on est soi-même coaché : l'un de ceux de l'année précédente qui veulent un «diplôme de super-master» nous entretient une fois par semaine ou tous les quinze jours par téléphone généralement...Je dois

reconnaître que c'est la seule partie intéressante : une ouverture sur de nouvelles discussions, la proposition de voir les choses autrement... La personne qui s'est occupée de moi avait une bonne capacité relationnelle. Sauf que, lorsque l'ai voulu quitter le groupe, dès le premier séminaire, car je ne m'y sentais pas bien, elle a réussi à me convaincre de rester en m'expliquant que j'étais « enfant rebelle » et ce serait un bon exercice de faire un effort pour rester... Je le fis... et jouai le jeu jusqu'au bout. Faiblesse...

Un rapport « gouroutisé »

Jusqu'au dernier jour, ce fameux « examen » !

Si tout le monde était d'accord pour râler à ce moment-là, peu d'entre nous se retrouvèrent ensuite pour dénoncer la supercherie. Ceux qui avaient eu leur « papier » ne voulaient plus entendre parler de rien ; les autres allaient l'avoir très rapidement, et pour finir, tous ceux qui le demandaient après coup, l'obtenaient automatiquement.

Aujourd'hui, il y a donc quelques coaches supplémentaires sur le marché, ajoutés aux centaines d'autres que ces stages déversent régulièrement. Des personnes qui vont « accompagner » des clients, qui paieront ces services fort cher. S'il s'en trouve certains parmi ces coaches, dont le bon sens inné et la qualité d'écoute naturelle donneront des résultats probants, il en est d'autres – la majorité – qui ne feront que manipuler les crédules dans un rapport « gouroutisé ».

Le marché est essentiellement citadin, et se rétrécit au vu du nombre de tous ces nouveaux coaches. D'où l'émergence de tous ces centres ou écoles de formation, qui sont encore, pour le moment, la seule source financière viable. Il faut préciser, que le plus grave, c'est que certaines « écoles » obtiennent un agrément pour que leurs stages soient financés par des entreprises, voire des administrations.

*

* *

A lire: « *L'Empire des coachs, une nouvelle forme de contrôle social* » de Roland Gori et Pierre Le Coz chez Albin Michel. Ce livre expose très bien ce système de la pensée unique et de l'asservissement qu'il essaie d'engendrer.

<http://dev.psyvig.com/index.php?menu=47&page=11>