

**FRANCE-INTER – EMISSION ECLECTIK – REBECCA MANZONI – 9 H**  
**Reportage par Jérôme Sandlarz – 8 septembre 2004**  
**Une séance de coaching reconstituée - 4 min 30**

**Rébecca Manzoni** : Jessica est une jeune fille qui réussit. A 28 ans, elle a en poche un MBA qu'elle a décroché dans une école de prestige. Elle a dirigé une start up et aujourd'hui, elle fait du conseil en Management. Et puis un jour, Jessica a décidé de se faire coacher pour travailler mieux. Alors, elle a pris rendez-vous avec Valérie Moissonnier. Chaque semaine, elles passent une heure ensemble pour la somme de 100 euros et Jérôme Sandlarz était dans un coin du bureau pour enregistrer la 7<sup>ème</sup> séance de coaching de Jessica. Dans le reportage à suivre, il va donc être question de « feedback, de junior et de partner ». Bienvenue dans le monde de l'entreprise.

**Valérie Moissonnier** : Jessica lors de notre dernière séance, on avait parlé d'un problème au niveau de la gestion du temps. Cela vous intéresserait-il qu'on travaille le rapport de confiance que vous installez avec vos collaborateurs ?

**Jessica** : OK

**VM** : Est-ce que vous, vous faites confiance à vos collaborateurs ?

**J** : Hé, hé, hé, pas forcément. Je me dis qu'ils vont fonctionner comme moi. Je leur dis quelque chose et ils vont le faire. Par contre, si cela ne marche pas, alors là, la confiance qui était partie de 100 % est presque à zéro.

**VM** : Avez-vous en tête une situation que vous pourriez me raconter pour que je comprenne bien ce qu'il s'est passé ?

**J** : oui, j'avais un junior qui travaillait avec moi, à qui j'avais demandé une présentation avec des données chiffrées à l'intérieur. Et puis à 20 h 30 je n'avais rien reçu, je l'ai appelé. Il n'était plus là.

Donc, je l'ai fait moi-même, je l'ai envoyé. Je suis partie tard.

**VM** : J'aimerais bien que vous vous adressiez à moi comme vous vous êtes adressé à lui sur le moment.

**J** : J'aurais bien aimé comprendre, hier, je t'avais demandé de finir ces 3 pages dont on avait parlé dans l'après midi. C'était important parce qu'il fallait les envoyer au client hier et je t'ai appelé sur ton poste à 20 h 30 et tu n'étais pas là, tu n'étais pas joignable sur ton portable, je n'avais pas d'email.

Donc, je l'ai fait moi-même et je l'ai envoyé.

**VM** (dans le rôle du collaborateur) : Ecoute, je suis vraiment désolé Jessica, je voulais t'en parler ce matin. En fait, j'ai eu une panne d'ordinateur, je n'ai pas pu t'envoyer cet email et puis après tu sais, je suis sorti. Mais, je suis désolé, je n'avais pas compris qu'il te le fallait pour 20 h 30.

**J** : Cela me paraît un peu bizarre que tu n'aies pas compris. Je pense que j'avais été claire, que le partner avait été clair aussi. J'ai du mal à comprendre que tu ne m'aies pas appelé.

**VM** : Et tu me l'a envoyé par email cette demande ?

**J** : Non, pas par email, oralement.

**VM** : Jessica je t'assure que tu ne m'as pas écrit. Donc, je n'ai pas compris que c'était aussi important.

**VM** (reprend sa casquette de coach) : Par rapport à cette situation, que feriez-vous de différent maintenant ?

**J** : Je lui écrirai, oui puisqu'il dit que c'est cela qui est important. Mais la prochaine fois quand je vais lui écrire, je vais être très inquiète. C'est très clair.

**VM** : Ok, donc, vous lui dites, vous lui écrivez. Qu'auriez-vous besoin de plus pour que la confiance revienne ?

**J** : Qu'il le fasse à temps.

**VM** : hum, hum. Et pour vous assurez qu'il le fasse à temps, qu'allez-vous faire ?

**J** : Hé bien, au lieu de l'appeler à 20 H 30 au dernier moment, je l'appellerai un heure avant.

**VM** : hum, hum. Est-ce qu'on pourrait dire que vous l'appeliez 2 heures avant ?

**J** : On peut dire 2 heures avant. Le problème c'est que ...

**VM** : A votre avis, pourquoi je vous dis 2 heures et pas une heure ?

**J** : Hé bien, cela lui laisse le temps de faire, s'il ne l'a pas du tout fait. Ha, ha.

**VM** : le but, rappelez-vous, ce n'est pas de faire à la place des gens. Cela les démotive. Vous lui avez retiré votre confiance et lui aussi quelque part. Le feedback que je peux vous faire par rapport à cela : c'est qu'il est un junior, qu'il était peut-être nouveau sur cette tâche et effectivement, il est de votre responsabilité de manager de l'encadrer à chaque étape.

**J** : oui, oui.

**VM** : Vous vous rappeler la question « magique » : de quoi as-tu besoin pour commencer ton travail ?

L'élaborer... ? OK. Ce que je vous propose, c'est que vous essayer cela avec votre collaborateur.

On fera le débriefing au cours de notre prochaine séance, d'accord ?

**J** : OK.