

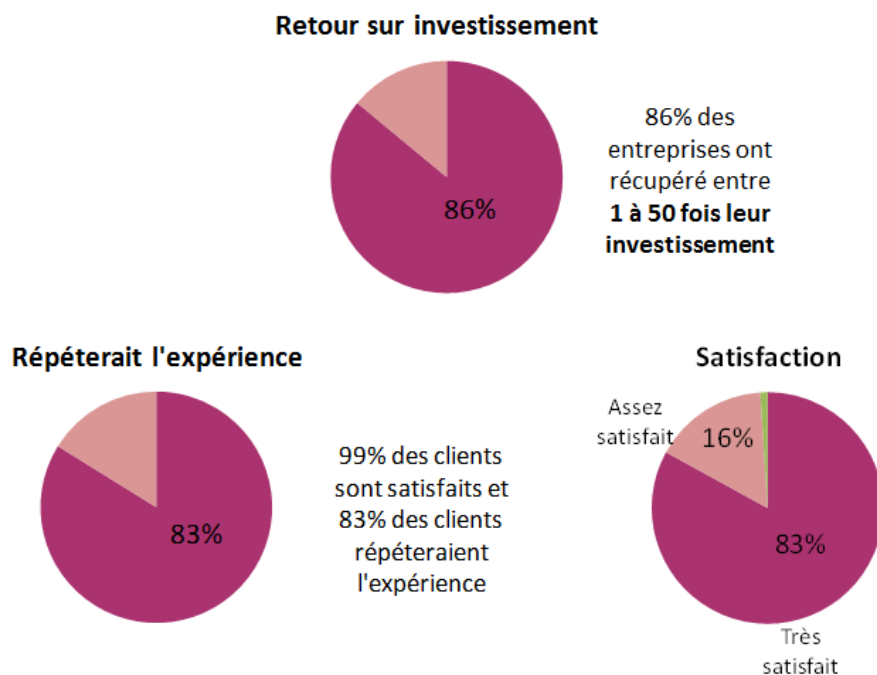
Le Retour sur Investissement (ROI) du coaching

En tant qu'ingénieur et ancienne financière, le retour sur investissement (ROI) du coaching est une des questions que je me suis rapidement posée en exerçant le métier de coach de dirigeants et d'équipes. Il me semble important de vous partager mon expérience et les résultats de différentes études menées.

Des études ont été menées par Pricewaterhouse Coopers (PwC) pour la Fédération Internationale du Coaching (ICF) dans plus de 60 pays :

- PwC 2012 : ICF Global Coaching Study (12 000 participants)
- PwC 2010 : ICF Global Consumer Awareness Study (15 000 participants)
- PwC 2009 : ICF Global Coaching Client Study (2 000 participants)

Les résultats montrent que 99% des **clients sont satisfaits**, que 83% sont prêts à recommencer et qu'ils récupèrent entre **1 et 50 fois leur investissement** (dont 47% entre 10 et 50 fois et 19% le récupèrent 50 fois).



En Europe, **60% des coachings sont financés par l'entreprise** et 40% par les individus (aux US, c'est l'inverse). La vision du retour sur investissement (ROI) pourra donc être différente et l'intérêt du calcul, pertinent ou pas.

Quelles sont les éléments qui peuvent être mesurés lors ou après un coaching ?

Certains éléments sont tangibles, mesurables, avec un impact financier ou d'autres le sont moins et pourtant la valeur ajoutée du coaching est reconnue.

Voici quelques exemples d'éléments (non exhaustifs) :

- le **taux de satisfaction** du processus de coaching, du coach, du résultat du coaching,
- ce qui a été **appris sur soi** et ce qui a été appris en termes de **compétences**,
- ce qui a changé en termes de **comportements**, que ce soit les siens ou ceux de son équipe,
- l'**impact** de ces acquisitions ou changements **sur l'environnement** (son équipe, son entreprise, sa famille), comme sur les **relations interpersonnelles**
- le **retour sur investissement financier** :
 - un **bonus** plus important grâce à l'atteinte ou dépassement des objectifs,
 - l'obtention d'une **promotion**, grâce à une nouvelle **posture** ou de nouvelles compétences,
 - des **heures** à disposition grâce à une meilleure **gestion de son temps** et de celui de son équipe. Le gain financier est calculé en fonction du nombre d'heures « gagnées » et du salaire.

Exemple 1 : pour un dirigeant payé 300 000 € et qui gagne 1h par jour, le gain financier sera de 37 000 €.

Exemple 2 : pour une équipe de 10 personnes payées en moyenne 100 000€, qui gagnent 1h par semaine grâce à des réunions plus efficaces, le gain financier sera de 25 000 €.

Exemple 3 : si les 10 personnes de cette équipe gagnent chacune 1h par jour, le gain sera de 125 000 €.

- une **productivité** plus importante, grâce à une meilleure **gestion du stress ou des conflits**

Exemple 4 : supposons qu'une personne (gagnant 100 000 €) soit stressée en raison de conflits qu'elle peut avoir avec une autre et qu'elle ne travaille efficacement qu'à 70% de son temps ou de ses possibilités. Si la productivité est ramenée à 100%, le gain financier sera de 30 000 €. Si l'autre personne ne travaillait également qu'à 70% de ses possibilités en raison du conflit, le gain financier sera donc de 60 000€.

- une **gestion des affaires** améliorée

Exemple 5 : un **nombre de clients ou de contrats plus important** grâce à une **meilleure communication**. Le gain financier sera facilement mesurable.

- le **mieux-être** : mieux dans sa peau, de meilleure humeur, plus serein
- un meilleur **équilibre vie privée/vie professionnelle**.