

L'interview



l'essentiel au cœur de l'important

« IA, technologie et coaching humaniste »

Valérie Taillardat répond aux questions de Pascal Pougnet et partage quelques réflexions sur ce thème d'actualité !

Pascal : L'IA, l'IA générative, le digital, des outils tels que ChatGPT par exemple, entrent en scène. Selon toi, comment se situent ces différentes notions entre elles ? Quelle est leur définition respective ?

Valérie : Honnêtement, en tant que coach, ce n'est pas vraiment ma spécialité.

J'aime plutôt laisser des outils comme ChatGPT me donner la réponse. C'est là leur premier avantage : ils vous permettent de gagner du temps sur des sujets déjà bien documentés. Alors j'y suis allée et je vous livre ci-dessous son résumé final sur la question. Et si vous voulez en savoir plus, je vous encourage à faire un test vous-même, c'est gratuit !

ChatGPT a dit : « Les notions d'IA, d'IA générative, du digital, ainsi que des outils tels que ChatGPT sont toutes interconnectées, mais elles désignent des concepts distincts qui participent à la transformation technologique actuelle. (...). En résumé, l'IA est la discipline globale, l'IA générative est une sous-catégorie de cette discipline, le digital est le cadre technologique général qui soutient leur existence, et des outils comme ChatGPT en sont des manifestations pratiques. »

Pascal : L'IA peut-elle impacter le coaching et la posture du coach, selon toi, et si oui, comment ?

Valérie : Viendrait-il à l'idée d'un coach de ne pas utiliser ne serait ce que Word ou Excel pour son activité professionnelle ? Et d'ailleurs, lui serait-il possible de travailler aujourd'hui sans ces outils ? Pour l'IA c'est pareil. La technologie offre des possibilités dont nous aurions du mal à nous passer. L'IA est un outil que nous allons intégrer. La question n'est pas « peut-elle » impacter, mais bien quelles opportunités et quelles limites offre-t-elle à un coach dans son activité. Je passe donc directement aux points suivants.

L'interview



Pascal : Quels en seraient les principaux gains et sur quels champs du coaching ? Quels en seraient les principaux risques et opportunités ?

Valérie : A ce stade de mes réflexions et des travaux que j'ai engagés avec Valérie Rocoplan pour bâtir une Master Class IA & Coaching qui aura lieu en novembre à Marseille, voilà comment je présenterais les choses sur vos deux questions.

L'IA, notamment dans sa dimension générative, est un formidable outil de « back-office » pour les coachs et plus généralement pour le monde professionnel.

Faire des recherches sur un concept, disposer de différentes options pour formuler des résultats ou des pensées, clarifier ses présentations écrites, etc. L'IA permet de libérer un temps précieux, à condition de respecter certaines limites :

- La connaissance préalable du sujet : L'IA peut produire des erreurs ou des informations incomplètes. On n'y va pas pour découvrir un sujet. Lors d'une de mes premières expérimentations, j'ai fait un test en questionnant ChatGPT sur les 5 livres majeurs de Vincent Lenhardt. Essayez pour voir, vous pouvez être surpris !
- La maîtrise des questions posées : Obtenir des résultats pertinents de l'IA exige une réflexion sur la formulation des questions et des objectifs. Et ça normalement, un coach devrait savoir le faire !

Tout comme les utilisateurs de logiciels de bureautique n'exploitent souvent qu'une petite partie des capacités des outils, l'IA, même sous-utilisée, offre déjà une optimisation considérable du temps et de l'organisation professionnelle. Sur ce point précis de l'utilisation de l'IA comme outil support de son activité professionnelle, le champ des possibles est vaste : communication externe, rédaction de support, aide à la synthèse de travaux, création de visuels. Je ne crois pas qu'il faille sur cet aspect-là considérer le métier de coach comme spécifique. Par contre, chaque coach, avec sa propre réalité économique et ses compétences technologiques, peut identifier si l'IA est un outil pertinent et efficace pour lui ainsi que où et comment exploiter ce potentiel pour en tirer un bénéfice optimal.

L'interview



Concernant l'évolution du coaching, mon analyse est avant tout personnelle. Je distingue deux domaines où l'impact de l'IA se manifestera à des rythmes différents.

À court terme, l'accompagnement individuel en entreprise sera sans aucun doute profondément transformé par l'IA. En revanche, l'accompagnement collectif, selon moi, ne sera pas affecté de manière aussi immédiate et conserve encore un potentiel significatif pour les années à venir. Je m'attarde donc ci-dessous plutôt sur la transformation de l'accompagnement individuel.

Pour les modèles de coaching anglo-saxons, basés sur des processus normalisés, des recherches approfondies et un suivi axé sur des objectifs concrets, l'IA deviendra bientôt incontournable, notamment sur le développement de compétences managériales à travers des programmes à la carte. De tels programmes capteront une partie des budgets RH, ce qui à iso-budget, réduira mécaniquement la part des budgets de coaching individuel et même de formation. Ce n'est pas tant une concurrence directe massive (Uber vs G7) qu'une transformation profonde du marché de l'accompagnement (AirBnB vs Hotel). De mon point de vue, les coachs vont être confrontés à trois réalités :

- La diminution de la taille du marché du coaching individuel et plus généralement du marché du développement des compétences
- Pour ceux dont l'offre est basée sur une approche unique ou orientée résultats, une compétition accrue face aux solutions de coaching IA
- L'opportunité de se repositionner (notamment sur le collectif) ou de diversifier leurs offres et de concevoir des solutions hybrides, combinant coaching humain et IA.

Mais si cette évolution s'avère exacte, cela affecte aussi les coachés et les entreprises avec des risques systémiques. Trois enjeux m'apparaissent majeurs :

- Confidentialité : Les informations échangées avec l'IA seront-elles protégées par les mêmes standards éthiques que ceux garantis par un coach humain ?

L'interview



- **Adaptabilité culturelle** : L'IA peut-elle véritablement s'adapter à la culture spécifique de chaque entreprise, ou impose-t-elle une norme extérieure et des diktats notamment de management, voire de regard sur le monde ?

- **Protection des données** : Si ces programmes d'IA sont déployés au sein d'une organisation, comment cette dernière s'assure de la protection des données sensibles qui y sont partagées ?

Pascal : **L'éthique du coaching semble parfois malmenée aujourd'hui par l'omniprésence de la digitalisation. Qu'en penses-tu ?**

Valérie : Le coaching, comme tout métier de l'accompagnement, est régi par des questions éthiques et déontologiques. Je préfère ici approfondir la question de la déontologie, bien documentée en France sur le métier de coachs, plutôt que l'éthique qui se rapporte à des principes moraux sur lesquels il n'y a pas de consensus.

La réponse déontologique concerne toutes les parties prenantes : coach, coaché, entreprises. Ce qui est vrai dans les relations humaines de l'accompagnement, devrait bien évidemment être vrai dans l'accompagnement digitalisé, IA incluse. Sans reprendre un par un tous les points de notre code déontologique, voici quelques aspects qui me semblent cruciaux et pour lesquelles chaque partie prenante devrait réfléchir.

Quid de la confidentialité et de la protection des données ? Comme évoqué tout à l'heure, c'est un enjeu à la fois pour les personnes accompagnées mais aussi bien au-delà pour leurs entreprises pouvant aller jusqu'à un risque de sécurité et d'espionnage industriel.

Quid du développement de l'autonomie du coaché ? La dépendance à la technologie est un fléau de nos sociétés actuelles. Nous sommes en droit de poser la question : un outil disponible 24h/24, apportant des réponses immédiates et normées bien que faussement individualisées, dans des feed-back exclusivement positifs est-il un outil de croissance ou de dépendance ?

L'interview



Quid de l'engagement des coachs à se développer ? Un programme digital basé sur l'IA évolue-t-il dans le temps comme il est expressément demandé aux coachs de se superviser, de développer et d'enrichir leur cadre de référence ?

Le risque ultime, c'est l'influence massive et potentiellement biaisée d'un outil créé par un tout petit groupe de personnes. Dans un coaching humain, les garde-fous sont là : nos erreurs ou nos biais, nous les corrigeons par la supervision, notre travail réflexif et notre lieu thérapeutique. L'incompétence voire la toxicité d'un coach humain est par ailleurs limitée dans le temps et l'espace. Mais qu'en sera-t-il avec un algorithme diffusé en masse ?

Bref, soyons vigilants, et gardons tous notre esprit critique bien affûté. Ça vaut pour l'IA, mais aussi pour plein d'autres aspects de notre quotidien de coach.

Sur le volet éthique, les questions vont au-delà du métier de coach. J'en vois deux fondamentales :

- Le bilan carbone généré par les capacités énergivores qu'elle impose,
- La question de l'autonomie complète d'une solution IA. Certaines armes sont actuellement conçues à base d'IA avec deux options : la première qui permet une intervention humaine à tout moment de la mission, la deuxième qui laisse l'IA aux manettes en ayant coupé la communication avec le donneur d'ordre une fois l'ordre donné.

Pascal : Des outils nouveaux tels ChatGPT semblent très utilisés dans le monde du conseil ... mais quid pour le coaching ? En vois-tu l'intérêt et les limites ?

Valérie : En tant qu'ancienne consultante en stratégie et organisation, je vois tout à fait l'intérêt pratique de ChatGPT dans le conseil. Et d'une certaine manière, pour nous, coachs, c'est une histoire similaire. L'IA est un nouvel outil qui permet de nouveaux usages dans le métier de l'accompagnement des personnes et de la prestation de service.

Mais le vrai cœur de notre métier reste ailleurs. Il ne remplacera jamais le lien humain, la capacité à écouter entre les mots, à sentir ce qui se joue dans une relation, à percevoir la singularité d'une personne ou d'un contexte qui fait toute

L'interview



la différence. Donc oui, je l'utilise et j'encourage les autres coachs à le faire, mais toujours avec l'idée de le garder à sa place et non pas pour remplacer purement et simplement un coach. Etant d'une nature très créative, ça me donne plutôt de nouvelles idées d'offre !

Pascal : Comment utiliser ces outils/technologies sans perdre le cœur de notre métier basé sur l'humanisation, la transformation identitaire, la rencontre, la conscience, la dimension spirituelle ...etc

Valérie : Cette newsletter étant destinée au réseau des coachs CT, je dis sans ambages que les coachs CT ont moins à craindre de l'IA générative que des coachs formés dans d'autres écoles.

Premièrement parce que notre approche est humaniste, centrée sur la personne et ses spécificités. La qualité de la relation humaine et l'intelligence de situation nous offrent des axes très différenciants par rapport à une IA générative. Un tel outil peut être utilisé comme un outil support voire complémentaire à notre philosophie de l'accompagnement, mais en aucun cas comme un substitut.

Deuxièmement parce que nous plaçons « l'essentiel au cœur de l'important ». Les réflexions sur les valeurs profondes, la capacité d'emmener la complexité, le distinguo entre la question-demande d'un client et son besoin profond, l'accueil des silences, le temps long, la troisième écoute, etc. Tout cela ne peut être mis dans un algorithme. En tous les cas pas à court terme.

Je reviens donc sur mon propos de début, fidèle également à la valeur de la spécificité de chacune et chacun, coach comme client : c'est à chacun d'entre nous de se plonger dans cet enjeu d'utilisation de l'IA notamment générative, pour soi et pour son activité professionnelle et économique.

L'interview



Pascal : Merci Valérie ! Quelques réflexions à ton initiative pour terminer ?

Valérie : Avec plaisir ! Avant la période Covid je me revois répondre avec tranchant à la question de la possibilité de coacher par visio. Force est de constater que les croyances vraies un jour sont remises en question par les expériences que la vie nous apporte.

Je pense fondamentalement que le marché de l'accompagnement individuel va subir des transformations majeures pour les coachs. Certaines structures n'y survivront pas. A minima, les coachs doivent se poser des questions sur

le positionnement de leur offre d'accompagnement en tenant compte des risques de cannibalisation du marché de l'accompagnement individuel par l'IA générative.

Mais, il n'y a pas de fatalité. Celles et ceux qui me connaissent ne seront pas surpris : formez-vous, allez taper dans la balle et faites vous votre propre expérience. Vous en tirerez des enseignements, des savoir-faire, et serez en capacité de prendre les décisions qui s'imposent pour la pérennité de vos structures.

Avant cela, protégez-vous ! Prenez en compte les dimensions déontologiques et préservez-vous d'une utilisation détournées de vos données et de celles de vos clients.

A propos de l'utilisation de ChatGPT, je fais le retour de mon expérimentation de ChatGPT ; comme l'exercice que vous m'avez proposé m'amuse, cela m'a donné une nouvelle idée. J'ai donc demandé à ChatGPT de reformuler vos questions avec un ton journalistique assumé.

Alors, je vous livre sa production !

- L'IA, l'IA générative, le digital, des outils comme ChatGPT... Comment ces notions s'articulent-elles entre elles et quelles sont leurs définitions respectives ? (Cette formulation clarifie l'attente et encourage une réponse explicative et structurée.)

L'interview



- Selon vous, de quelle manière l'IA pourrait-elle transformer l'approche du coaching ainsi que la posture du coach ?
(En adoptant un ton plus analytique, on invite à une réflexion sur les implications professionnelles du coach.)
- Quels seraient, selon vous, les principaux avantages de l'IA pour le coaching, et dans quels domaines spécifiques de la pratique ?
(Cette formulation permet de structurer la réponse autour des bénéfices concrets par domaine.)
- Quels sont les risques potentiels et les opportunités qu'offre l'introduction de l'IA dans le coaching ?
(Simplification et professionnalisation de la question en introduisant un regard équilibré.)
- La montée en puissance de la digitalisation soulève des questions éthiques dans le coaching. Quel est votre point de vue à ce sujet ?
(Le mot "malmenée" est remplacé pour un ton plus neutre, laissant place à une discussion ouverte sur l'éthique.)
- Des outils comme ChatGPT sont largement adoptés dans le conseil, mais quel en serait l'intérêt et les limites dans un cadre de coaching ?
(Plus direct et professionnel, cette question appelle à une analyse des différences entre les deux pratiques.)
- Comment pensez-vous que les coachs peuvent intégrer ces technologies tout en restant fidèles aux principes fondamentaux de leur métier, tels que l'humanisation, la transformation identitaire et spirituelle ?
(Une formulation qui englobe les valeurs du métier, en invitant à discuter de la conciliation entre technologie et humanisme.)

A vous d'y remettre votre âme !

L'interview



Pour aller plus loin :

Venez participer à la Master Class IA & Coaching les 20 et 21 novembre 2024 à Marseille. Deux jours avec plusieurs intervenants experts pour apprendre, expérimenter, réfléchir ensemble et vous faire votre propre opinion.

Plus d'information ? Contactez Jennifer Gilbert au 06 42 90 18 88 ou par mail jennifer@oaksleyconseil.com ou allez visiter notre page école LinkedIn Oaksley Campus.

A propos de Valérie Taillardat :

Valérie, Coach-enseignante et Superviseuse certifiée EMCC Global, a fondé **Oaksey Campus à Marseille**, où elle propose la **formation Coach & Team**. Elle accompagne les leaders et leurs organisations sur des **enjeux stratégiques** comme la gouvernance et le développement du leadership. Son approche repose sur **quatre piliers** : CT, Élément Humain, Intelligence du Corps et Coaching Interculturel. **Ancienne consultante en stratégie**, elle a développé une méthode unique de **coaching d'organisation**.

