

COACHING - FORMATION

# Renée Chartier : la «décodeuse» de personnalités ■

**LA PROCESS COMMUNICATION ! CE MODÈLE D'OBSERVATION ET DE COMMUNICATION, DÉVELOPPÉ DANS LES ANNÉES 70 PAR LE PSYCHOLOGUE TAIBI KAHLER EN PARTENARIAT AVEC LA NASA ET INTRODUIT EN FRANCE PAR GÉRARD COLLIGNON, PERMET NOTAMMENT DE MIEUX GÉRER LES RELATIONS ENTRE INDIVIDUS. RENÉE CHARTIER, COACH-FORMATRICE, CERTIFIÉE PAR LA SOCIÉTÉ KCF (KAHLER COMMUNICATION FRANCE) REND AUJOURD'HUI CE CONCEPT ACCESSIBLE AUX ENTREPRISES RÉGIONALES.**

## La process communication : quésako ? ■

Observer pour mieux communiquer ! C'est l'essence même de ce concept fruit des recherches du psychologue Taibi Kahler au cours des années 70 menées en partenariat avec la Nasa. Le modèle est réellement né en 1982 aux États-Unis et introduit en France par Gérard Collignon. «Ce modèle permet de développer la connaissance de soi, la connaissance des autres et de mieux gérer la relation », assure Renée Chartier, coach-formatrice dans ce domaine. Établir la personnalité d'un individu en fonction de plusieurs caractéristiques. Identifier et comprendre les comportements d'autrui et surtout prévenir les comportements de stress. La description des comportements sous stress (léger ou intense) permet une meilleure gestion de soi et des relations. «Chaque type de personnalité possède sa propre façon de se comporter selon l'intensité du stress subi. Cette séquence comportementale, prédictible, observable et réversible offre une grille de lecture éclairante pour comprendre et gérer les difficultés relationnelles.» À tester !

Emmanuel VARRIER

Dans une autre vie, elle a été manager, chef de projet et expert technique mais toujours avec ce profil d'ingénieur qu'elle revendique. Cette ancienne d'EDF (qui a pris sa retraite de l'opérateur d'énergie) officie aujourd'hui à son compte dans son activité de coaching-formation. «Apprendre et transmettre a toujours été dans ma nature. Dans mes fonctions de manager, j'ai compris que dans chaque poste la communication est essentielle, tournée vers un seul objectif : réussir ensemble.» C'est dans le modèle de process communication (voir encadré), qu'elle trouve, selon elle, «le meilleur outil pour garantir un coaching objectif et de qualité.» Certifiée coach professionnel par l'école de coaching ICN Business School, elle est également en tant que coach-formatrice par la société KCF (Kahler Communication France) qui divulgue dans l'Hexagone ce fameux modèle. «Se former à la process communication, c'est se doter d'une «caméra » pour, d'une part mieux se comprendre, analyser ses comportements, et, d'autre part, pour mieux connaître l'autre et ainsi mieux communiquer. C'est un modèle simple, puissant, pragmatique, utilisable dans de nombreuses situations relationnelles, tant professionnelles que personnelles», explique celle qui travaille déjà avec certains grands groupes (à l'image du réseau Énergies Femmes d'EDF).

### CODES ET GRILLE DE LECTURE

Elle entend surtout démocratiser ce concept auprès des TPE et des PME. Rebelle, promoteur, rêveur, persévérant, «travailleuse» ou encore empathique, autant de traits de personnalités «que tout le monde possède à des degrés différents selon sa personnalité» et qui sont les bases mêmes de la process communication. «Il faut juste donner les codes et la bonne grille de lecture



«Apprendre et transmettre a toujours été dans ma nature», assure la coach Renée Chartier.

pour que les gens se connaissent réellement et puissent s'adapter aux situations et à leurs interlocuteurs.» Pas de recette miracle dans l'approche de Renée Chartier, «je suis juste une décodeuse, je donne les clés pour comprendre la grille de lecture de ce que l'on appelle la matrice d'identification.» Environ 800 formateurs à la process communication sont présents dans l'Hexagone selon Renée Chartier qui peut donc former les managers à cette pratique. «Si l'on ne manage pas de façon individualisée, on n'obtient pas les bons résultats. Avec le modèle de la process communication, le manager peut s'adapter à chacun de ses collaborateurs et savoir comment l'aborder ou faire passer un message.» Pour elle, tout le monde (managers et managés) y gagne. «Le seul impératif est que tout le monde soit partie prenante dans le processus.» Et là, c'est une autre affaire.

Emmanuel VARRIER

« Si l'on ne manage pas de façon individualisée, on n'obtient pas les bons résultats. »

