



Claire Lesaffre, coach et consultante  
certifiée en relations humaines



## La relation humaine au service de la performance des entreprises

Pour Claire Lesaffre, coach et consultante certifiée en relations humaines, les talents individuels et la performance collective vont de pair. Dans cet article, elle nous explique comment elle accompagne les entreprises et leurs leaders à atteindre leurs objectifs stratégiques et opérationnels en travaillant sur les comportements et la qualité des relations humaines de leurs équipes.

### Bio express :

Diplômée d'HEC et d'un master RH - ESSEC, Claire Lesaffre a toujours travaillé au service du développement des organisations. Pendant 20 ans, elle accompagne les réussites stratégiques des entreprises en répondant à leurs besoins financiers. Elle développe ainsi ses expertises en management et stratégie d'entreprise. En 2009, elle place l'humain au cœur de son activité professionnelle et crée Eclairens Conseil. Elle est coach et consultante certifiée en relations humaines. Réactivité, enthousiasme et proximité sont ses principes d'action au quotidien avec ses clients.

### Qu'est-ce qui vous a mené à créer Eclairens Conseil ?

J'ai passé plus de 20 ans dans le secteur bancaire au service du développement des entreprises. En tant que commerciale et manager, j'accompagnais mes collaborateurs et mes clients entreprises à réussir leurs enjeux professionnels. J'ai très vite compris que les comportements et l'engagement au quotidien des femmes et des hommes sont le maillon clé de la réussite de toute organisation et qu'il est essentiel d'en prendre soin. J'ai donc créé Eclairens Conseil pour mettre en lumière et donner du sens à la relation humaine en entreprise. J'ai la conviction profonde que le meilleur

moyen pour permettre aux entreprises de développer leur performance économique est d'aider les collaborateurs à mieux se connaître pour favoriser une meilleure coopération dans les équipes. Aujourd'hui, c'est avec bienveillance et une profonde humanité que j'accompagne mes clients à conjuguer performance et épanouissement. Pour moi, il est primordial que chaque collaborateur puisse s'épanouir au travers de son activité professionnelle. Pour autant je n'hésite pas à les confronter lorsque c'est nécessaire pour leur permettre de s'interroger, se remettre en question et d'ancrer leurs transformations dans la réalité.

### La méthodologie d'Eclairens Conseil repose sur quatre étapes. Quelles en sont les grandes lignes ?

D'abord, « l'exploration » : nous ne faisons que du sur-mesure ! Pour nous, il est essentiel de bien cerner les enjeux stratégiques et humains de nos clients. Nous devons comprendre son histoire pour l'aider à bâtir son avenir. C'est en prenant le temps de lui poser des questions sur ses expériences antérieures, ses attentes et ses besoins, en créant un lien de confiance et de connaissance mutuelle, que nous y parviendrons. La seconde étape est la « proposition ». Concrètement, nous concevons une offre sur mesure, que nous présentons et validons avec le client. L'idée est de co-construire au

plus près des besoins et de la réalité des acteurs concernés : contenu, forme, intervenants budget... La troisième étape est la « mission ». Nous mettons en œuvre les actions prévues tout en continuant de communiquer avec notre commanditaire pour pouvoir ajuster au plus près des besoins opérationnels rencontrés au fur et à mesure. Enfin, nous faisons le « bilan ». Nous réalisons le debrief de la mission, verbalisons les acquis et mesurons les changements intervenus. Si nécessaire, nous faisons aussi les préconisations pour les ancrer dans la durée et poursuivre les transformations. Le travail sur les comportements, les savoir-être et les relations humaines se poursuit sans cesse. Je dis souvent à la fin de mes missions que « ce n'est que le début de la suite ».

### Concrètement, à quel niveau pouvez-vous intervenir ?

Notre métier consiste à accompagner les décideurs en créant avec eux des espaces de réflexion, de développement, de coopération pour eux-mêmes et leurs collaborateurs où nous explorons leurs comportements et leurs talents. Concrètement, notre mission est de les aider à atteindre leurs objectifs et à s'engager dans une performance individuelle et collective respectueuse de l'épanouissement de chacun. Pour cela, nous conjugons au quotidien efficacité et atteinte des objectifs par la

connaissance et la compréhension de soi et la qualité des relations humaines au sein des équipes. Nos accompagnements prennent généralement la forme de :

- coachings professionnels et de programmes individuels sur-mesure pour les dirigeants et top managers ;
- missions de conseil en développement RH et managérial ;
- sessions collectives de coaching et formation pour le développement et la cohésion des équipes ;
- séminaires sur des thématiques telles que le leadership, l'estime de soi et l'évolution professionnelle par une employabilité consciente et choisie.

Nos programmes et coachings professionnels sont particulièrement demandés des chefs d'entreprise, directeurs, managers d'équipes et DRH qui recherchent un partenaire expérimenté, à la hauteur de leurs ambitions, connaisseur du monde de l'entreprise et proposant des prestations de qualité à la fois pragmatiques et adaptées à leurs problématiques.

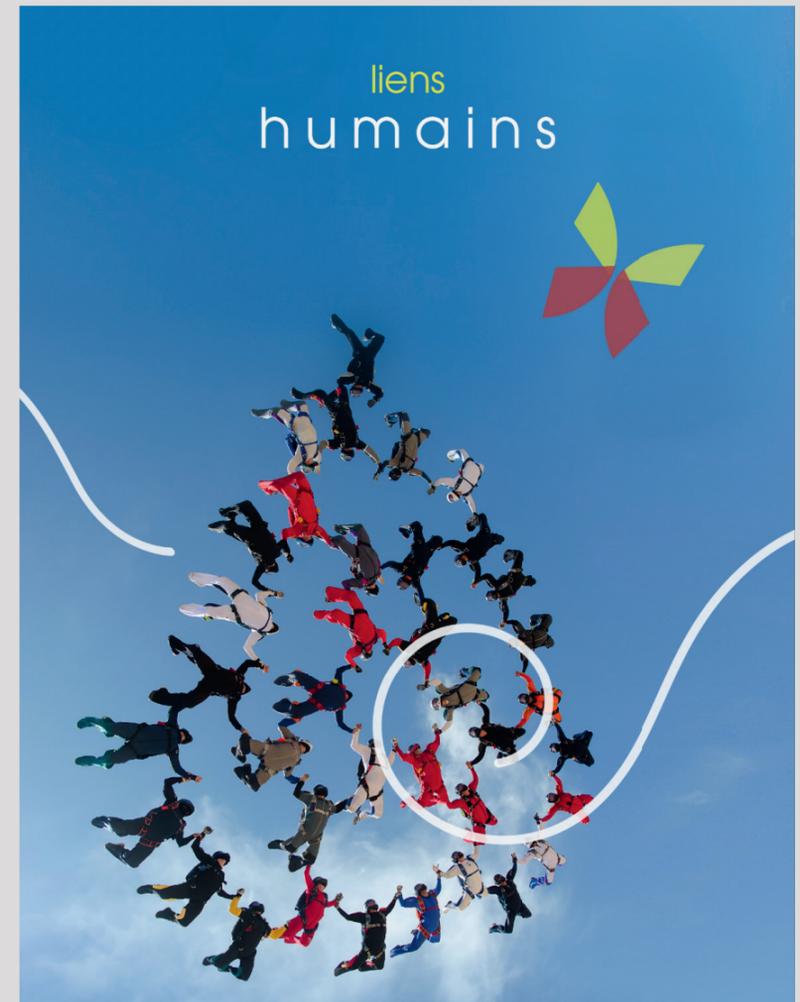
### En cette période toujours marquée par la crise, mais aussi par les enjeux posés par le retour au bureau et la reprise économique, quels sont les sujets autour desquels vous êtes sollicités notamment par la fonction RH ?

J'interviens beaucoup en ce moment pour du coaching individuel de managers et de dirigeants afin de les aider à accompagner au mieux leurs collaborateurs à vivre la période actuelle. Durant cette crise sanitaire, économique et sociale, ils ont dû développer encore plus l'écoute des équipes, gérer leur propre stress, accompagner les transformations des modes de travail et jouer un rôle fédérateur pour dynamiser et motiver leurs équipes.

J'ai également accompagné certaines équipes à maintenir le dialogue et la vie d'équipe en distanciel. Enfin la gestion du stress, l'équilibre vie privé/vie pro et les changements d'activité professionnelle ont été des sujets d'actualité pendant cette période, et le sont encore aujourd'hui.

### Auriez-vous des cas pratiques pour illustrer ce point ?

J'ai été sollicitée par une équipe très fortement mobilisée pendant le premier confi-



nement. Devant l'urgence de situations inédites, l'équipe avait su répondre présente au prix néanmoins d'une forte tension émotionnelle. Mon rôle a été d'accompagner la sortie de confinement pour prendre du recul, célébrer les réussites, déposer les tensions et retrouver un rythme plus « normal ». En mixant de l'écoute individuelle et des temps collectifs, nous avons réussi à retrouver le calme au sein de l'équipe, à prendre conscience des talents incroyables mis en œuvre et surtout à poser les bases du fonctionnement futur en capitalisant sur l'expérience vécue.

J'ai aussi coaché individuellement un top manager dans une grande entreprise internationale, qui cumulait gestion de crise et élargissement de son périmètre d'intervention, le tout en passant en télétravail à 100%. Je l'ai aidé à prendre du recul, gérer

le stress de la situation et mettre en place les actions au quotidien pour réussir cette évolution professionnelle.

### Comment résumeriez-vous la valeur ajoutée de votre accompagnement ?

Proximité – Réussite pérenne ! Implantée en région, je suis en mesure d'être au plus proche de mes clients. Mes trente ans d'expérience me permettent d'allier les enjeux opérationnels avec le travail en profondeur sur soi et de réconcilier les mots performance et humain. •

### Contact :

- 102, B Chemin de Bonnieux 84360 Lauris
- 06 11 66 24 37
- [claire@eclairensconseil.com](mailto:claire@eclairensconseil.com)
- <https://eclairensconseil.com/>