



À COEUR D'AGIR  
LE DÉCLIC POUR RÉUSSIR

**Coaching – Formation – Conseil**



**Brigitte BOURGEOIS**

« la Pépi't du Tournugeois » - ZA du Pas Fleury – 71700 TOURNUS  
03.85.51.74.14 – [contact@acoeurdagir.com](mailto:contact@acoeurdagir.com) - [www.acoeurdagir.com](http://www.acoeurdagir.com)

## EN PREAMBULE

J'interviens auprès d'Entreprises et de personnes à titre particulier, dans le cadre de missions de Coaching, Formation et de Conseil.

En tant que Dirigeante de mon cabinet A CŒUR D'AGIR, je pratique mes activités dans le respect :

- Des six critères de qualités fixés par le Décret du 30 Juin 2015, visant à dispenser des actions de qualité
- De l'engagement qualité suivant :

## I - PLANIFICATION ET DÉTERMINATION DES BESOINS

Préalablement à une intervention, je réalise avec le client :

1. Un premier entretien ayant pour objectif de :

- Déterminer le besoin de manière exhaustive au travers un questionnement précis portant sur les plans humain, stratégique et économique, que ce soit à titre individuel ou d'un point de vue systémique
- Préciser le résultat attendu à la fin de l'intervention en terme d'objectifs pédagogiques mesurables
- Identifier les types d'actions à mettre place

2. Un second rendez-vous ayant pour objectif de :

- Soumettre sous forme d'une proposition écrite, d'une lettre de mission ou d'une convention de formation, mes préconisations qui :
  - Expose le contexte, le besoin et l'objectif
  - Précise les types d'actions, l'organisation et les modalités et clauses de mise en œuvre
  - Détaille le programme de formation, le cas échéant
  - Propose un Diagnostic préalable ainsi qu'un plan d'actions initial planifié
- Valider l'accord d'exécution de la prestation : la signature du document remis faisant office de contrat de prestation de services.

3. Phase de diagnostic (missions de Coaching collectif et Conseil) :

- Interview des participants, à partir de supports adaptés, dans l'objectif de :
  - Permettre une analyse objective de la situation par rapport aux besoins exprimés
  - Détecter les ajustements éventuels à réaliser sur le plan d'actions initial (point 2.)
- Restitution au client du diagnostic de la situation analysée, accompagné :
  - de recommandations pouvant aller au-delà de l'expression de ses besoins
  - s'il y a lieu : d'une préconisation d'adaptation du plan d'actions initial
  - d'une proposition d'un planning d'intervention progressif, ajusté s'il y a lieu, tenant compte des paliers à franchir et de la capacité de l'entreprise cliente à ancrer dans le temps les acquis théoriques ; la mise en œuvre du plan d'actions débute après agrément par le client

## II - CONCEPTION DES FORMATIONS ET DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT

J'organise mes missions autour d'objectifs économiques et de livrables validés par le client. Mes processus d'accompagnement sont adaptés :

- aux participants
- au type de mission à accomplir
- aux spécificités de chaque entreprise

Le mode opératoire et le planning sont formalisés et inclus dans le contrat de prestation de services signé par le client (points 2 – Chapitre I).

Je conduis mes interventions en adoptant ma posture professionnelle la plus pertinente en fonction du contexte, du besoin et des personnes.

#### Actions de formation :

Les actions de formation sont conçues en respectant les processus pédagogiques adaptés au niveau des participants et aux thématiques abordées.

Leur mise en œuvre respecte le cadre de la Loi du 5 Mars 2014 (se reporter au Plan Qualité).

### **III - REALISATION DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT & DES FORMATIONS**

Les prestations sont réalisées dans le respect du contrat de prestation validé par le client.

La plus grande attention est portée sur les conditions de réalisation et de réussite de chaque mission.

#### Mission de Coaching et de Conseil :

- Ouverture de la mission :  
Faciliter l'adhésion du groupe par un rendez-vous de lancement avec les participants, en présence du client :
  - Présentation de l'intervenant
  - Informations sur les objectifs de la mission et ses conditions de réalisation
  - Échanges et réponses aux questions
  - Mise en confiance
- Communication :  
Chaque étape fait l'objet d'un point avec le client (en présence des participants sur sa demande). Ces points peuvent amener à ajuster et/ou faire évoluer la mission.
- Supports :  
Toutes les productions et/ou apports en savoir-faire sont formalisées et transmises à tous les participants. Les fichiers de travail sont remis au client.
- Bilan de mission :  
Un rapport écrit est restitué au client (en présence des participants sur sa demande) qui peut inclure de nouvelles préconisations, la suggestion d'un nouveau plan et calendrier d'actions.  
La poursuite de la mission est conditionnée à l'acceptation de cette nouvelle proposition, et se fait sous les mêmes modalités d'organisation que celles décrites ci-dessus.

#### Contrat de Coaching individuel :

- Organisation des séances de coaching dans un espace confidentiel
- Programmation du calendrier des séances (1 heure) à la signature du contrat
- En cas de contrat tripartite : de convention entre les parties, des points peuvent être programmés à intervalles réguliers pour évaluer la progression du Coaché. Ces points peuvent aboutir à l'ajustement du contrat.

#### Actions de formation :

Pour mesurer l'avancée progressive vers l'objectif à atteindre, adapter le rythme et ajuster les techniques pédagogiques en fonction du niveau de connaissance – savoir-être et savoir-faire : je m'assure régulièrement de l'intégration des connaissances par :

- Des exercices et/ou jeux de rôles collectifs
- Des mises en situation
- Des tests personnels

Les formations sont animées dans le respect du cadre de la Loi du 5 Mars 2014 (se reporter au Plan Qualité).

#### **IV - MESURE DE SATISFACTION DES CLIENTS**

Au terme du contrat de prestation, un rendez-vous spécifique est dédié à la synthèse de la mission et à la validation du respect des livrables contractuels.

Selon la prestation, des rendez-vous peuvent-être programmés à espace régulier avec le client, afin d'évaluer l'impact des travaux engagés et les progressions en rapport avec résultat attendu.

Actions de formation :

Chaque participant rempli une feuille d'évaluation au terme de la formation.

Les évaluations sont réalisées dans le respect du cadre de la Loi du 5 Mars 2014 (se reporter au Plan Qualité).

#### **V - PROCESSUS D'AMELIORATION CONTINUE**

Je m'attache à garantir des prestations de haute qualité et vise à l'obtention de résultats concrets et durables.

Je m'inscris dans une démarche d'amélioration continue au niveau de :

- Mes pratiques professionnelles
- Ma posture en matière d'ingénierie, animation de groupe, pédagogie relative à des adultes
- Mon adaptation aux évolutions des marchés et des normes et réglementations qui régissent les activités que j'exerce

Par la mise en œuvre d'actions régulières :

- Formations
- Participation à des ateliers / conférences / journées de professionnalisation
- Réévaluation de mes certifications personnelles
- Supervision / mentoring...

Tout intervenant pour le compte de A CŒUR D'AGIR s'engage à respecter le présent engagement qualité et, en ce qui concerne les interventions en formations, la Charte Qualité.

#### **QUALIFICATION PROFESSIONNELLE ET LA FORMATION CONTINUE DES PERSONNELS CHARGES DES FORMATIONS**

##### EXPERIENCE - QUALIFICATION ET FORMATION CONTINUE DU CORPS DE FORMATEUR

Tout intervenant pour le compte de A CŒUR D'AGIR doit :

- fournir annuellement les justifications de ses actions d'amélioration continue
- mettre à disposition une base de références clients (selon modèle délivré par A CŒUR D'AGIR)

#### **VI – ENGAGEMENT DEONTOLOGIQUE**

En tant que Membre de la Fédération Internationale de Coaching, j'adhère au Code Déontologique de cette organisation, que je m'engage à respecter.

Je soussignée, Brigitte Bourgeois, m'engage à respecter le présent Engagement Qualité et à le communiquer à toute personne en faisant la demande.

Fait à TOURNUS, le 27 Avril 2017