

Bienvenue!

Livret d'accueil



En Phase Coaching
14 rue Claude Chappe
85000 LA ROCHE SUR YON
06.99.41.31.47

Siret : 898 691 605 00023 - Déclaration d'activité enregistrée sous le
N°52440984344 auprès du préfet de la région Pays de Loire. Cet enregistrement
ne vaut pas agrément de l'état.

Sandrine Brianceau Mahé

**Dirigeante
Consultante-Formatrice**

Certifiée Formatrice
pour Adultes, Coach
professionnelle, .
Intervenante en
Analyse des Pratiques
Professionnelles



L'ADN d'En Phase



Nos 4 Domaines d'Expertise

 Bilan de compétences Pour les personnes en réflexion, questionnement, sur leur avenir professionnel, leurs envies et aspirations	Ateliers/prestations/formations  Pour les structures médico-sociales, les entreprises, organisations, collectivités... Prévenir l'épuisement professionnel et améliorer la cohésion d'équipe, soutenir l'inclusion
 Coaching Trouver l'équilibre et se positionner. Lever les freins, explorer ses pépites, et agir en cohérence.	Analyse des Pratiques Professionnelles  Espace de soutien et de réflexion pour les professionnels de l'accompagnement. Prendre du recul sur des situations compliquées et renforcer la qualité de l'accompagnement



Votre Parcours Étape par Étape

1 Avant (Diagnostic)
Entretien préalable gratuit. Analyse de la demande, découverte de la méthodologie, et vérification de l'alignement sans engagement.

Bilan de Compétences

2 Pendant (L'Accompagnement)
Processus individuel. Réflexion approfondie, exploration des compétences, outils adaptés pour définir le projet.

3 À la fin (Synthèse & Bilan)
Co-construction de la synthèse finale. Validation du projet et du plan d'action détaillé.

4 Après (Suivi & Pérennité)
Entretien de suivi à 6 mois pour faire le point sur la mise en œuvre du plan d'action.

Formation

2 Pendant (L'Apprentissage)
Sessions interactives (présentiel/distanciel). Apports théoriques, ateliers pratiques, mises en situation.

3 À la fin (Évaluation & Bilan)
Évaluation des acquis. Remise de l'attestation et bilan de fin de session.

4 Après (Impact & Ancrage)
Évaluation 'à froid' pour mesurer le transfert des compétences sur le terrain.

Analyse des Pratiques (APP)

2 Pendant (Les Séances)
Groupes réguliers. Présentation de situations vécues, réflexion collective, partage d'expériences.

3 À la fin (Régulation)
Bilan intermédiaire de la dynamique de groupe et des apprentissages.

4 Après (Intégration)
Suivi des changements de pratiques et de l'impact sur la qualité de l'accompagnement.

Notre Charte Déontologique : Un Cadre Sécurisant

Consentement & Indépendance

Une démarche 100% volontaire. Nous garantissons une stricte neutralité, sans lien de subordination avec votre employeur.

Co-construction & Transparence

L'accompagnement se construit avec vous, pas pour vous. Les méthodes utilisées sont toujours explicitées.

Posture Bienveillante

Un accueil sans jugement ni discrimination. Nous créons un espace d'écoute active et non directif pour favoriser votre autonomie.



Amélioration Continue

Un engagement vers l'excellence, validé par la certification Qualiopi.



Secret Professionnel & Protection de vos Données



Le Secret Professionnel

- ✓ Confidentialité absolue de nos échanges.
- ✓ Aucune information n'est transmise à un tiers (y compris votre employeur s'il finance) sans votre accord écrit explicite.



Vos Données - RGPD

- ✓ Collecte limitée à la stricte gestion de votre dossier.
- ✓ Destruction de tous les documents relatifs au bilan 1 an après sa clôture.
- ✓ Vos Droits : Accès, Rectification, Effacement ('droit à l'oubli'), et Portabilité (sur demande par mail).

Nos Engagements Mutuels pour Réussir

Ce que nous garantissons (En Phase)

- Un cadre sécurisé, neutre et bienveillant.
- Une ponctualité stricte et un suivi rigoureux.
- Des outils et supports pédagogiques de qualité.



Ce que nous attendons de vous (Le Client)

- **Ponctualité & Assiduité** : Prévenir de toute absence au moins 48 heures à l'avance.
- **Implication** : Réaliser le travail en autonomie demandé entre les séances (essentiel pour la réussite).
- **Savoir-être** : Un comportement respectueux et une tenue adéquate.

Cadre Administratif & Modalités de Rétractation

Vos droits varient selon le mode de financement choisi.

Type de Financement	Modalités de Paiement	Délai de Rétractation
Fonds Propres / Entreprise	Paiement à la commande (bilan) ou sur facture (formation).	10 jours calendaires à compter de la signature (Loi Code du travail).
Compte Personnel de Formation (CPF)	Géré à 100% par la Caisse des Dépôts via la plateforme.	14 jours calendaires incompressibles (à exercer exclusivement via la plateforme).
Financement OPCO	Accord de prise en charge requis avant le 1er jour. Le reliquat reste à la charge du client.	Selon conditions de la convention signée.

Gestion des Imprévus : Procédure d'Abandon

Si vous rencontrez des difficultés, nous cherchons d'abord des solutions.

Le Déclencheur : 3 absences non justifiées OU une demande écrite de votre part.

↓
Étape 1 : Prise de contact (sous 48h). Nous vous contactons pour comprendre la situation (santé, planning, perso).

↓
Étape 2 : Recherche de Solutions. Nous proposons des aménagements (passage en visio, suspension temporaire, adaptation du rythme).

↓
Étape 3 : Clôture (Si abandon inévitable). Signature de la fiche de sortie. **Facturation au prorata** des heures réellement effectuées et information à votre financeur.

Une insatisfaction ? Voici comment nous la traitons.

1. Dépôt: Par email
(enphasecoaching@gmail.com)
ou courrier.

2. Accusé de réception:
Sous 2 jours ouvrés maximum.

3. Analyse & Réponse:
Une réponse détaillée et transparente vous est apportée sous 10 jours ouvrés.

4. Actions Correctives:
Mise en place de solutions immédiates ou préventives pour améliorer nos futures prestations.

En cas de litige non résolu en interne, vous avez accès gratuitement à un médiateur de la consommation (dans un délai d'un an).

Notre démarche qualité

La loi « Avenir professionnel » du 05/09/2019, oblige les prestataires de formation à être certifié Qualiopi depuis le 1er janvier 2022 pour bénéficier des financements publics ou mutualisés (ex : CPF).

En Phase Coaching est donc certifié « QUALIOPi » pour les actions de formations et Bilans de Compétences. Cette certification est valable 3 ans et oblige chaque organisme à s'améliorer continuellement pour pouvoir la renouveler et continuer de garantir la qualité du processus de formation.

Les évaluations, questionnaires de satisfaction et retours des bénéficiaires, nous permettent d'améliorer continuellement nos prestations.

En Phase s'engage également dans une veille professionnelles et le développement continu des compétences



Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certifié au titre des actions de
Bilans de compétences et de formations

Lieu d'accueil



Accueil sur rendez vous - du lundi au vendredi - de 9H à 19H

La Roche sur Yon



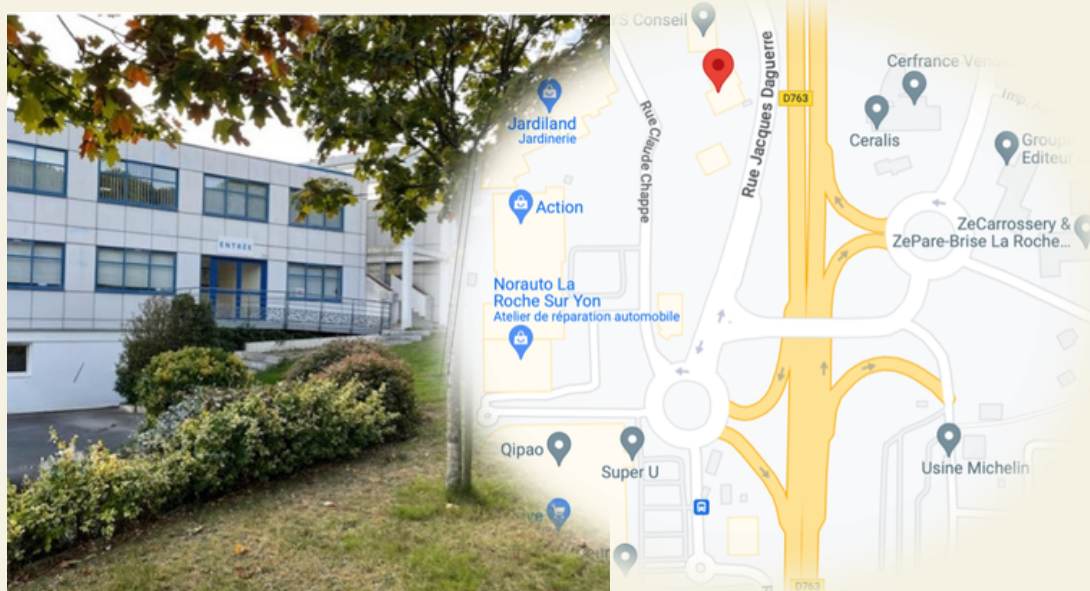
14 rue Claude Chappe - ZI Beaupuy
Batiment face à Jardiland.
Accessible par bus - Arrêt Flaneries

Accessibilité :

Batiment et bureau adaptés à l'accès PMR (Les sanitaires communs ne sont pas adaptés)



Une analyse approfondie sera réalisée avec vous avant le démarrage de votre prestation afin d'identifier les actions à mettre en place et/ou la nécessité de solliciter notre réseau partenaire afin de vous permettre d'accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles.



Annexes : Documents

- Charte déontologique
- Règlement intérieur
- Procédure de gestion des réclamations





CHARTRE DÉONTOLOGIQUE

Les engagements d'En Phase Coaching
envers chaque personne accompagnée

Chaque accompagnement est une démarche humaine, personnelle et confidentielle.

Que ce soit dans le cadre d'un bilan de compétences, d'une formation ou d'une analyse des pratiques professionnelles, je m'engage à accompagner chaque personne avec éthique, bienveillance et dans le respect des règles encadrant ma pratique.

Cette charte garantit un cadre de confiance favorisant la réflexion, l'autonomie et le développement professionnel de chacun.



Bilan de compétences



Formation



Analyse des pratiques pro



Respect du cadre légal

① Je respecte les cadres réglementaires propres à chaque dispositif : Code du travail pour le bilan de compétences, cahiers des charges Qualiopi pour la formation, règles déontologiques des APP.



Engagement libre et éclairé

② Toute démarche repose sur le consentement libre et éclairé de la personne accompagnée. Vous restez acteur principal de votre parcours et pouvez y mettre fin à tout moment.



Respect de la personne

③ Accueils sans jugement ni discrimination, quels que soient votre parcours et votre situation. Je m'adapte à votre rythme, à votre personnalité et à vos besoins spécifiques.



Confidentialité absolue

④ Tout ce qui est partagé dans le cadre de l'accompagnement reste strictement confidentiel. Aucune information ne sera transmise à un tiers sans votre accord écrit explicite.



Posture bienveillante

⑤ Je crée un espace d'écoute active, sécurisé et non directif. Les outils mobilisés sont choisis et adaptés pour favoriser la prise de recul, la réflexion et la confiance en soi.



Co-construction

⑥ L'accompagnement se construit avec vous, pas pour vous. Je m'appuie sur vos ressources et votre expertise pour co-élaborer des réponses adaptées à votre réalité.



Transparence des méthodes

⑦ Les approches, outils et méthodes utilisés vous sont présentés et explicités. Vous êtes informé(e) des objectifs et des modalités de chaque étape de l'accompagnement.



Qualité et développement continu

⑧ Je m'engage dans une démarche d'amélioration continue (formations, supervisions, analyse de ma propre pratique) pour un accompagnement toujours actualisé et de qualité.

En Phase Coaching *Bilan de compétences ·
Formation · Analyse des pratiques pro*

14 rue Claude Chappe – 85000 La Roche-sur-Yon

♦ Cette charte constitue un engagement mutuel entre En Phase Coaching et la personne accompagnée. Elle s'applique à l'ensemble des dispositifs proposés et garantit un cadre éthique, bienveillant et confidentiel.

Guide de Réussite : Règlement Intérieur En Phase Coaching

Cadre professionnel, sécurisé et respectueux pour tous les bénéficiaires de bilans et formations, conforme au Code du travail et aux valeurs fondamentales.



CHAMP D'APPLICATION



- ✓ Bilans de Compétences
- ✓ Formation Continue
- ✓ APP (Analyse des Pratiques Professionnelles)

Tous les bénéficiaires concernés.



Tous formats :
présentiel,
distanciel, mixte.



HYGIÈNE ET SÉCURITÉ



Respect strict des
consignes et du plan
d'évacuation.



INTERDICTIONS :
Alcool, fumer, vapoter,
substances psychoactives.



DISCIPLINE ET ASSIDUITÉ



Ponctualité et
émargement
OBLIGATOIRES
à chaque séance.



ABSENCES
signalées sous
48h :
06 99 41 31 47
ou email.



Travail personnel
en autonomie
ESSENTIEL aux
résultats.



COMPOURTEMENT ET CONFIDENTIALITÉ



Confidentialité **ABSOLUE** :
échanges strictement secrets,
aucune transmission à tiers (y
compris l'employeur) sans accord écrit



Savoir-vivre et tenue décente,
respect mutuel exigé.



MODALITÉS DISTANCIELLES (VISIO)



Connexion stable,
micro fonctionnel,
CAMÉRA ACTIVÉE.



Cadre privé et
calme, échanges
confidentiels.



**INTERDICTION
D'ENREGISTRER** :
filmer ou enregistrer
interdit sans accord.



PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE



© En Phase Coaching
Supports pédagogiques
protégés par le droit d'auteur.



Usage **STRICTEMENT**
personnel, reproduction et
diffusion interdites.



SANCTIONS ET GARANTIES



Échelle des sanctions :
du rappel à l'ordre oral à
l'exclusion définitive.



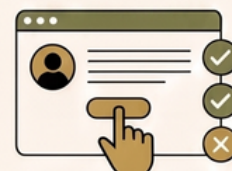
Droits : informé des griefs,
entendu en entretien,
notifié par écrit.



PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)



Vos données sont collectées
uniquement pour la gestion
et le suivi.



Exercice des droits : contacter
enphasecoaching@gmail.com



Procédure de gestion des réclamations

1. Objet

La présente procédure a pour objet de définir les modalités de recueil, de traitement et de suivi des réclamations formulées par les bénéficiaires, clients, financeurs ou parties prenantes, dans le cadre des prestations proposées par l'organisme.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des prestations :

- Actions de formation
- Bilans de compétences
- Accompagnements individuels

Elle concerne toute réclamation portant sur :

- L'organisation
- Le contenu pédagogique
- Les modalités d'accompagnement
- Les conditions d'accueil
- Les aspects administratifs ou financiers

3. Définition d'une réclamation

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction, d'un dysfonctionnement ou d'un mécontentement, formulée par écrit ou à l'oral, concernant une prestation délivrée par l'organisme.

4. Modalités de dépôt d'une réclamation

Les réclamations peuvent être transmises par :

- Email : enphasecoaching@gmail.com
- Courrier : 14 rue Claude Chappe – 85000 LA ROCHE SUR YON
- Oralement (dans ce cas, une trace écrite est réalisée)

Toute réclamation est enregistrée dans un registre des réclamations.

5. Traitement de la réclamation

5.1 Accusé de réception

- Un accusé de réception est envoyé sous 2 jours ouvrés
- Il confirme la prise en compte de la demande

5.2 Analyse

- Analyse des faits et du contexte
- Recueil des éléments auprès des parties concernées
- Évaluation de la recevabilité de la réclamation

5.3 Réponse

- Une réponse est apportée sous 10 jours ouvrés
 - Elle précise :
 - o Les conclusions de l'analyse
 - o Les actions correctives éventuelles
 - o Les modalités de résolution
-

6. Actions correctives

Selon la nature de la réclamation, l'organisme peut mettre en place :

- Une correction immédiate
 - Une action corrective
 - Une action préventive
 - Une adaptation des pratiques ou des supports
-

7. Suivi et traçabilité

Les éléments suivants sont conservés :

- La réclamation initiale
- L'accusé de réception
- Les échanges
- La réponse apportée
- Les actions mises en œuvre

Un registre des réclamations est tenu à jour.

8. Analyse et amélioration continue

Les réclamations sont analysées périodiquement afin de :

- Identifier les dysfonctionnements récurrents
- Mettre en place des actions d'amélioration
- Faire évoluer les prestations

Un indicateur de suivi (nombre de réclamations, typologie, délai de traitement) est mis en place.

9. Responsabilités

Le responsable de l'organisme est en charge :

- De la gestion des réclamations
- Du suivi des actions correctives
- De l'amélioration continue

Les formateurs et intervenants contribuent à la remontée des informations.

10. Information des parties prenantes

La procédure est communiquée aux bénéficiaires via :

- Le livret d'accueil
 - Les documents contractuels
-

11. Mise à jour

La présente procédure est revue régulièrement dans le cadre de la démarche qualité.