

***COACHING de Stress -RPS  
Accompagnement Individuel***

***Prévenir, Mesurer et Manager le stress au Travail  
La Prévention des RPS***

***Marleine MAZOUZ***

***Consultante et Coach en Entreprises  
Enseignante et Superviseur en A.T.  
P.T.S.T.A en Organisation  
Accréditée en Mesure,  
Gestion et Management du Stress***

---

## CONTEXTE GENERAL

---

**MEDIATION FORMATION CONSEIL** est un Cabinet de Formation, Conseil et Coaching, créé en 1992, dirigé par **Marleine MAZOUZ, Consultante, Formée en Coaching Individuel et Coaching Accompagnement au Changement. Enseignante et Superviseur Certifiée en Analyse Transactionnelle (PTSTA) Accréditée dans la mesure et le management du stress QPM® (Quantic Potential Measurement), Membre de « Stress Expert »**

Ce Cabinet s'inscrit aujourd'hui comme préventeur et s'est spécialisée dans la mesure et le management du stress en entreprise et travaille en collaboration avec **Stress-Experts**, des acteurs spécialistes qui se consacrent à la prévention et au traitement du stress et forment un réseau d'intervention partageant :

- La même éthique
- La même formation
- Les mêmes méthodes
- Les mêmes outils

de manière à pouvoir intervenir simultanément sur l'ensemble de la France et à l'étranger.

---

## LE STRESS ET SES CONSEQUENCES

---

Le stress est un facteur de risques :

### 1. Pour les salariés : 28% des maladies ont le stress pour origine (INRS)

- Au niveau physique : maladies cardiovasculaires, diabète, TMS, migraines, insomnies, fatigue
- Au niveau psychologique : manque de concentration, troubles de la mémoire, erreurs répétées
- Au niveau comportemental : addictions, comportements compulsifs, troubles de la sociabilité

### 2. Pour l'entreprise : sur le plan économique

- Augmentation de l'absentéisme et du turn-over du personnel
- Augmentation des accidents du travail
- Perte de productivité pouvant atteindre les 20 %
- Développement d'une image négative auprès des clients et du marché du travail

### 3. Pour le chef d'entreprise

- Sa responsabilité peut être retenue tant au niveau des accidents du travail que des conséquences du stress (C. Cassation 2003, 2004, 2007)
- Il peut être poursuivi au Civil et au Pénal

### 4. Pour les comptes de la Sécurité Sociale

- 20 % des arrêts de travail de 2 mois, 22,8 % des arrêts de travail de 4 mois (étude de la CNAM)
- Entre 830 et 1 656 millions d'euros pour le stress au travail (source INRS) soit 10 à 20 % des dépenses de la branche AT/MP de la Sécurité Sociale

---

## QUELQUES CHIFFRES

---

- 80 % des demandes de mutation viennent de problèmes relationnels.
- 63 % des cadres déclarent souffrir du stress.
- D'après une étude du Credoc : le nombre de personnes stressées a doublé en dix ans.
- Une anxiété pathologique touche 10 à 15 % de la population. C'est là un taux commun à tous les pays développés.
- Le stress frappe davantage les femmes (deux femmes pour un homme), surtout quand elles ont entre 20 et 30 ans.

---

## LA MESURE « QPM® »

---

### ▣ SPECIFICITES

Le méta modèle **QPM®** est un modèle différent de celui des tests traditionnels car à aucun moment il n'utilise la voie déclarative. Lorsque le sujet est prêt, le praticien déclenche simplement l'instrument qui réalise automatiquement et rapidement le cycle complet des mesures bioélectroniques.

Les données brutes sont alors transmises, via Internet, au serveur de l'application et reviennent traitées, sans qu'il ne soit besoin de questionner la personne.

Les praticiens utilisateurs ont pu constater que la restitution de la mesure **QPM®** génère chez une majorité de personnes une nette augmentation du niveau de conscience en comparaison à leur mode habituel de fonctionnement.

Le rapport **QPM®** est restitué rapidement. Il est facile à consulter et ne nécessite pas un déchiffrement laborieux bien qu'il contienne beaucoup d'informations

### ▣ SECURITE

Le procédé **QPM®** a été déclaré à la CNIL. **QPM®** engage ses utilisateurs à en faire autant au niveau du fichier généré par l'application.

Les utilisateurs sont protégés par un login et un mot de passe. Ils peuvent, pour protéger l'anonymat de leurs clients, entrer le nom de ceux-ci dans le système sous un nom de code qui leur est propre (charge à eux de s'en souvenir). Les seules données dont **QPM®** a besoin sont le sexe de la personne, son poids et sa date de naissance.

### ▣ ETHIQUE

**QPM®** a rédigé une Charte éthique que chaque utilisateur doit signer avant de pouvoir utiliser le procédé. Cette Charte indique quelles utilisations sont autorisées et lesquelles sont proscrites. Toute infraction à cette Charte peut donner lieu à l'interruption d'utilisation de **QPM®**.

Dans le même esprit **QPM®** se réserve le droit de refuser de commercialiser son procédé auprès de certaines professions.

## NOTRE DEMARCHE



**Détecter** grâce à un appareil simple et fiable, **un stress important, une violente émotion, une fatigue intense, de la joie ou de la tristesse, une baisse de vigilance...** peut s'avérer utile dans de nombreuses circonstances et notamment pour **le coaching d'un salarié.**

Pouvoir contrôler un système technique, sans faire appel à autre chose qu'à quelques capteurs judicieusement placés sur la peau, présente un intérêt certain pour tout individu qui traverse une turbulence...

---

## LES FONDEMENTS SCIENTIFIQUES DE « QPM® »

---

### ❖ Les 3 cerveaux.

Dans les années 50, Mac LEAN a élaboré la théorie des 3 cerveaux, qui a été validé par toutes les études scientifiques. Ce modèle décrit 3 formations bien différentes anatomiquement et psychologiquement et qui vont correspondre à 3 types de traitement et d'organisation de l'information.

**Le cerveau reptilien** : règne sur nos pulsions fondamentales comme la faim la soif la sexualité l'agressivité et assure une réponse immédiate à la survie, dans l'instant, par référence à l'expérience passée.

**Le cerveau limbique** : il introduit l'affectivité, le sens du clan, la mémoire à long terme, les notions de plaisir et déplaisir qui nécessitent le souvenir d'une expérience passée.

**Le néocortex** : il permet l'abstraction, l'association, le langage, la raison et privilégie la vision. C'est le cerveau de l'anticipation qui nous permet d'inventer des comportements nouveaux à partir d'expériences anciennes mais aussi d'expériences sociales.

Pour chacun d'entre nous : l'un est dominant (1<sup>er</sup>), un autre est en appui (le 2<sup>ème</sup>) l'autre est réprimé (le 3<sup>ème</sup>). Tout cela nous oriente vers l'expression d'une personnalité qui nous est propre et qui va conditionner notre fonctionnement affectif, social psychologique.

### La bioélectronique permet de « lire » les comportements visibles des 3 cerveaux.

Dans des conditions apparemment identiques, les individus ont des processus psychosomatiques adaptés à leur propre système et développent des stratégies différentes.

En 1994, CLONINGER : psychiatre et généticien américain propose un modèle qui identifie des « traits ou facteurs tempérament » dont résulte l'expression de la personnalité individuelle.

Il a défini que le tempérament est constitué de 3 critères :

- ✚ la recherche de nouveauté
- ✚ l'attitude face à l'épreuve
- ✚ le besoin de récompense

L'intensité de leur expression est proportionnelle au niveau de neurotransmetteurs associés plus particulièrement au fonctionnement des 3 cerveaux.

✚ Néocortex	Dopamine	Recherche de nouveauté
✚ Cerveau limbique	Noradrénaline	Besoin de récompense
✚ Cerveau reptilien	Sérotonine	Attitude face à l'épreuve
	Acétylcholine	Stabilité biophysique

### ❖ Le principe de la mesure d'impédance

L'usage potentiel de la mesure d'impédance en biologie, en médecine ou en psychologie est exploré depuis de nombreuses années par des chercheurs de renom, dans des universités ou des laboratoires réputés.

Grâce aux progrès de l'électronique, de l'informatique et consécutivement aux travaux réalisés dans le cadre de la recherche fondamentale, de plus en plus d'applications voient le jour.

Aujourd'hui, les applications des mesures de bio impédance sont fiables et de plus en plus appréciées et utilisées.

### ❖ Comment se fait la mesure QPM ?

Six points de contact (pieds, mains, front). Un courant de 1,27 V passe dans le corps et récupère de manière simultanée toutes les données.

Cette mesure est répétée trois fois durant le cycle de mesure, aboutissant à un total de 540 mesures biophysique durant le temps de la mesure.

Il s'agit de 30 dérivations électriques traversant des zones résistives précises du corps, le recueil des données va ensuite être transmis à un système expert qui convertie les données de manière à pouvoir les lire et les analyser.

Le résultat obtenu est une mesure point par point pour les besoins de l'analyse à un peu moins de 200 zones corporelles identifiées.

Une fois la mesure effectuée, le Consultant-Expert, utilisateur, se connecte à Internet pour transmettre les résultats à un serveur et pour lancer l'appliquatif spécifique. Ce logiciel va transformer les données numériques en éléments interprétables.

Donc, il lui suffit de quelques minutes pour récupérer les éléments utiles à son travail.

#### ❖ Que mesure QPM ?

Mesure biophysique : (ci-après exemple détaillé)

- Les niveaux de forme
- Les réponses au stress, leur niveau
- Les différents stress
- Les motivations
- Le coping (façon de s'ajuster à une situation stressante et y faire face)
- Les facteurs environnementaux du stress
- Les zones corporelles en stress
- Le management du stress

La mesure biophysique servira de base à l'établissement du contrat global de coaching.

MEDIATION FORMATION CONSEIL©

## LES RESULTATS INDIVIDUELS ET CONFIDENTIELS DE LA MESURE BIOPHYSIQUE

1. **En amont**, une rencontre "prise de contact" permettra de faire connaissance avec le futur coaché et d'établir un espace de confiance. Une mesure biophysique est effectuée. Tous les éléments ci-après sont analysés et restitués, **de manière confidentielle**, au cours de sa première séance de coaching et servira de base de travail au coach.

### NIVEAUX DE FORME ET FACTEUR COGNITIF DU STRESS

NIVEAU DE FORME		
<b>PHYSIQUE</b>		
NF1 - Niveau de forme physique:	2	Légèrement Bas. Besoin de motivation pour rentrer dans la forme physique.
<b>MENTAL</b>		
NF2 - Niveau de forme mentale:	0	Extrêmement faible. L'efficacité et le bien-être ne pourront que peu s'appuyer sur une quelconque aide mentale.
<b>FACTEUR COGNITIF DU STRESS</b>		
NF3 - Influence de la pensée sur le stress et sa perception:	4	Peu présente.

### LES REponses AU STRESS

LES REponses AUX STRESS		
<b>PHASE 1 (ALARME OU FUITE/LUTTE)</b>		
RS1 - Réponse au stress de type fuite:	2	Forte.
RS2 - Réponse au stress de type lutte:	2	Faible.
<b>PHASE 2 (RESISTANCE)</b>		
RS3 - Réponse au stress de type résistance:	3	Présente.
<b>PHASE 3 (EPUISEMENT)</b>		
RS4 - Réponse au stress de type épuisement:	3	Présente.

### LES DIFFERENTS STRESS

LE STRESS		
<b>NIVEAU DE STRESS</b>		
DS1 - Niveau global de réponse de l'organisme à un choc ou une agression:	3	Stress global parfois présent. Ce stress sera coloré par le type de stress généré.
<b>BON STRESS</b>		
DS2 - Bon stress se manifestant par la joie et le bonheur:	1	Peu présent.
<b>STRESS PERTURBANT</b>		
DS3 - Mauvais stress se manifestant notamment par l'agitation et l'anxiété:	4	Peu présent.
<b>STRESS SITUATIONNEL</b>		
DS4 - Stress se manifestant toujours en rapport avec la même condition environnementale:	4	Rarement manifesté.
<b>REponse AU STRESS</b>		
DS5 - Réaction corporelle à un stimulus par « alarme sympathique » ou par réflexe de fuite/lutte:	2	Peu de réponse au stress, le plus souvent de type fuite.

### LES STRESSEURS

LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX DU STRESS		
<b>LA TACHE</b>		
FES1 - Sensibilité au stress lié à la tache:	2	Très présente.
<b>L'ORGANISATION DU TRAVAIL</b>		
FES2 - Sensibilité au stress lié à l'organisation du travail:	4	Peu présente.
<b>LES RELATIONS DE TRAVAIL</b>		
FES3 - Sensibilité au stress liée aux relations de travail:	4	Assez faible.
<b>SENSIBILITE A L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE</b>		
FES4 - Sensibilité aux agents physiques du stress:	5	Très faible.
MOTIVATION		
<b> Globale et orientation motivationnelle</b>		
M1 - Challenge personnel	5	Challenge personnel très fort.
M2 - Motivation de type globale, influant sur les autres composantes des motivations:	1	Faible.
<b>Motivation intrinsèque</b>		
M3 - Motivation intrinsèque à la connaissance (mentale)	4	Cherche à apprendre pour améliorer ses performances.
M4 - Motivation intrinsèque d'accomplissement (émotionnelle):	5	Excellent. Le challenge personnel est au maximum, la performance est majorée par celui-ci.
M5 - Motivation intrinsèque de stimulation (physique, sensorielle)	4	Très bonne. Cette motivation est à même d'améliorer la performance.
<b>Motivation extrinsèque</b>		
M6 - Motivation extrinsèque identifiée:	4	Forte.
M7 - Motivation extrinsèque sociale:	4	Très bonne. Ne vient pas gêner la performance, mais au contraire peut l'augmenter.
M8 - Motivation extrinsèque régulée	4	Très présente.

## STRATEGIES D'ADAPTATION AU STRESS

QSM ASPECT EVEIL, STRESS, ANXIETE		
<b>STRATEGIES D'ADAPTATION (COPING)</b>		
SAS1 - Stratégies d'adaptation centrées sur les émotions:	3	Présentes.
SAS2 - Stratégies d'adaptation centrées sur les solutions:	1	Très faibles.

## LES ZONES CORPORELLES EN STRESS

PRECONISATIONS QPM		
<b>PRECONISATIONS DES ZONES PHYSIQUES</b>		
ZCS1 - ZONE DE LA TETE	2	▲ Zone très importante.
ZCS2 - ZONE DE LA GORGE	2	▲ Zone très importante.
ZCS3 - ZONE CERVICALE	1	▲ Zone prioritaire.
ZCS4 - ZONE DORSALE	4	Zone peu prioritaire.
ZCS5 - ZONE THORACIQUE	3	Zone importante.
ZCS6 - ZONES DU MEMBRE SUPERIEUR GAUCHE	5	Zone non prioritaire.
ZCS7 - ZONES DU MEMBRE SUPERIEUR DROIT	5	Zone non prioritaire.
ZCS8 - ZONE LOMBAIRE	4	Zone peu prioritaire.
ZCS9 - ZONE ABDOMINALE HAUTE	2	▲ Zone prioritaire.
ZCS10 - ZONE ABDOMINALE BASSE	4	Zone peu prioritaire.
ZCS11 - ZONE PELVIENNE	4	Zone peu prioritaire.
ZCS12 - ZONES DU MEMBRE INFÉRIEUR DROIT	5	Zone non prioritaire.
ZCS13 - ZONES DU MEMBRE INFÉRIEUR GAUCHE	5	Zone non prioritaire.

## MANAGEMENT DU STRESS

PRECONISATIONS QPM		
<b>PRECONISATIONS DES EXERCICES PHYSIQUES SOUHAITABLES</b>		
MGS14 - Exercices de force	5	Exercice sans importance.
MGS15 - Exercices dans l'eau	4	Exercice peu important.
MGS16 - Exercices de chaleur	4	Exercice peu important.
MGS17 - Exercices de mouvements	5	Exercice sans importance.
<b>MANAGEMENT ET GESTION DU STRESS</b>		
<b>TECHNIQUES HUMAINES</b>		
MGS1 - Aromathérapie	1	Indication forte.
MGS2 - EMDR	2	Indication possible.
MGS3 - Elixirs floraux	1	Indication forte.
MGS4 - Lithothérapie	5	Indication inexistant.
MGS5 - Modelage	4	Indication possible sur zones définies.
MGS6 - Relaxation progressive de Jacobson	3	Indication faible.
MGS7 - Training autogène de Schultz	5	Indication inexistant.
MGS8 - Respiration ventrale (libération du pars sympathique)	1	Indication forte.
<b>TECHNIQUES MECANIQUES</b>		
MGS9 - Cohérence cardiaque	1	Indication forte.
MGS10 - Modelage mécanique	2	Indication forte.
MGS11 - Relaxation musicale guidée	1	Indication forte.
MGS12 - Harmonia (stimulation sonore et visuelle colorée):	0	Indication majeure.

2. **En aval**, juste avant la dernière séance, une autre mesure biophysique est effectuée. Elle permet d'évaluer de façon concrète les progrès réalisés par le coaché. Toutes les rubriques sont passées en revue. Au cours de cette dernière séance.

---

## STRESS ET COACHING : LES SOLUTIONS PROPOSEES

---

**Cette action, basée sur l'information et le soutien individuel, porte sur les salariés les plus exposés.**

L'action est orientée vers la personne en souffrance/danger, nécessitant :

- Des informations spécifiques
- L'adhésion de l'entreprise et de la hiérarchie dans ce projet
- **Entretiens et suivi individuels (coaching)**

---

## CE QUE VOUS APPORTE MEDIATION FORMATION CONSEIL©

---

Structure légère : réactivité, adaptabilité

Expérience issue de la réalité terrain

Pédagogie ludique, opérationnelle et dynamique par :

- ✚ Adaptation à la culture interne de l'entreprise
- ✚ Accompagnement pour un changement progressif
- ✚ Implication de l'encadrement pour faciliter le suivi

---

## ROLE DE MEDIATION FORMATION CONSEIL© DANS LES SEANCES DE COACHING

---

**Dans une posture d'écoute et de dialogue, le Coach a pour mission de :**

- ✚ Permettre l'identification des "bons" objectifs du coaché
- ✚ Aider à l'élaboration du plan d'action qui en découle
- ✚ Identifier les conditions de réussite de ce coaching
- ✚ Entretenir et pérenniser la démarche de progrès
- ✚ Redonner du sens à la mission du coaché

**Les points abordés dans ce type de coaching sont, pour la plupart en lien avec la Mesure QPM® et varient en fonction des besoins du coaché, de son contexte professionnel et des objectifs identifiés et attendus par sa hiérarchie.**

**Nous citerons :**

- ✚ Sa forme physique et mentale
- ✚ Les facteurs cognitifs du stress
- ✚ Ses réponses au stress
- ✚ Les différents stress vécus par lui et sa manière d'y répondre
- ✚ Les facteurs environnementaux de son stress : tâche, organisation, relations...
- ✚ Sa motivation au travail
- ✚ Ses stratégies d'adaptation : centré sur les émotions, centré sur les solutions
- ✚ Ses zones corporelles de stress
- ✚ Une baisse de vigilance
- ✚ Une fatigue intense
- ✚ ...



**Les préconisations identifiées par la mesure QPM® viendront renforcer le travail du coach et permettront au coaché de :**

- ✚ Prendre en compte toutes les composantes émotionnelles de ses comportements
- ✚ Identifier ses embrayeurs émotionnels pour en faire un atout
- ✚ Comprendre les mécanismes psychologiques de la confiance en soi
- ✚ Développer son assertivité et l'estime de soi
- ✚ Dépasser ses freins inhibiteurs et identifier ses atouts
- ✚ Apprendre à « agir » plutôt que « réagir »
- ✚ Libérer son énergie positive et sa joie de vivre
- ✚ Créer sa propre dynamique pour réussir de nouvelles expériences
- ✚ Re-conquérir sa puissance interne

---

## *DEROULEMENT DU COACHING*

---

### **Relations avec l'entreprise et contrat global**

- ✚ Un contrat clair en amont avec prise en compte des attentes.
- ✚ Une réunion avec le coaché et son manager à mi-parcours du coaching, puis à la fin.
- ✚ La confidentialité des échanges avec le coaché.
- ✚ Trois à six mois après la fin de la mission, nous proposons une évaluation téléphonique et apportons des éléments complémentaires, si nécessaire.

### **Organisation des séances**

Nous proposons un travail sur 5 à 10 séances. Un exemple de déroulement des séances :

- ✚ 1<sup>ère</sup> séance : Mieux cerner les attentes et objectifs
- ✚ 2<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup> séance : Lui permettre de se fixer des objectifs de progrès
- ✚ 4<sup>ème</sup> ou 6<sup>ème</sup> séance : Installer la démarche de progrès dans la durée
- ✚ 5<sup>ème</sup> ou 10<sup>ème</sup> séance : Conforter cette dimension et favoriser l'autonomie du coaché

Considérant que le coaché est un expert dans son métier, le coach s'inscrit dans une démarche d'accompagnement et ne remet pas en cause, ladite expertise.

Le coaché apporte une situation sur laquelle il souhaite travailler (en lien avec le contrat passé avec sa hiérarchie). Le coach l'accompagne dans sa réflexion en s'appuyant sur 5 étapes nécessaires pour l'aider à clarifier sa demande.

### **Le contrat de séance**

1. **REEL :** Quelle est la situation du moment qui préoccupe le coaché ?
2. **PROBLEME :** Quel est l'écart entre la situation réelle et la situation souhaitée ?
3. **BESOINS :** Ce dont le coaché a besoin compte tenu de ce diagnostic
4. **DEMANDE :** Contenu/Processus. Quel est le résultat à atteindre ?
5. **CONTRAT :** Contenu/Processus.
  - Accord sur le résultat
  - Accord sur le rôle du coach

**A chaque séance**, le coach vérifie que la demande formulée est bien en lien avec le contrat global établi en amont de ce coaching.

### **Séance proprement dite**

Une fois ces 5 étapes franchies, le coaché expose la situation spécifique pour laquelle il souhaite être coaché.

Le coach l'accompagne durant cette séance en s'appuyant sur 4 axes :

- ✚ Les techniques d'écoute active,
- ✚ Différents apports possibles (origine et définition du stress, rôle, manifestations, étapes, conséquences...)
- ✚ Les interventions utiles (confronter, lever une méconnaissance, élargir le cadre de référence, apporter permission, protection, puissance...)
- ✚ Le coach devient modélisant pour son coaché

### **Fin de la séance**

Le coach vérifie auprès de son coaché que le contrat a bien été rempli. Le coaché nomme ses points d'amélioration et les axes sur lesquels il va travailler/réfléchir dans l'espace temps qui le sépare de la séance suivante.

---

## LE BUDGET

---

### ✚ LA MESURE QPM®

Nous prévoyons deux mesures :

- Une avant la première séance de coaching
- Une avant la dernière séance de coaching
- Coût de la mesure : 200€ ht x 2

### ✚ LES SEANCES DE COACHING

- 5 à 10 séances de 2h, soit 10 à 20h au total
- Coût horaire : 300€ ht

### ✚ LE CALENDRIER

Un planning est établi pour l'ensemble des séances entre le coach et le coaché.  
Les séances annulées moins de 72 heures avant sont dues.

#### Ce budget comprend :

- **Les séances** de coaching proprement dites
- Des temps de travail avec un **sophrologue**<sup>1</sup>
- Les **Temps de restitutions** avec le coaché et son manager
- **Soutien du coaché** entre les séances sous la forme d'entretiens téléphoniques ou d'e-mails
- La **séance de bilan** après la fin du coaching qui comprend :
  - Une évaluation par un questionnaire de satisfaction et un entretien
  - Le compte rendu qui en découle pour le manager
- L'évaluation téléphonique, trois à six mois après la fin de la mission

---

<sup>1</sup> En fonction des besoins du coaché, des temps de travail avec un sophrologue pourront s'avérer utiles/nécessaires. Elles sont incluses dans le budget annoncé ci-dessus et ne feront pas l'objet d'un supplément de facturation.

## MODELE DE CONTRAT DE COACHING

Société ..... Concerne M. ....

### 1. Objectifs du coaching :

-

-

### 2. Modalités d'intervention

Le travail se fera à partir des situations concrètes apportées par M.

L'accompagnement fera l'objet d'éléments théoriques et pratiques dont il/elle aura besoin dans le cadre de son développement.

### 3. Déroulement du coaching

#### L'entretien préliminaire a lieu :

Entre .....et..... le .....

**Le calendrier.** Les 5/10 séances sont programmées les :

-

-

#### Les moyens

- La séance : 2h

- Le coach pourra utiliser test, questionnaire, ou tout outil qu'il estimera nécessaire à l'atteinte des objectifs

- M. (le coaché) disposera de vingt échanges de mails (ou téléphoniques) pendant la durée de l'accompagnement, pour poser une question, vérifier un point particulier, partager un avis... (un échange correspond à un aller-retour).

#### Bilan

Un entretien clôturera ces 5/10 séances. Il permettra à M..... de faire son propre bilan et est inclus dans les 5/10 séances. Le coach établira un document de synthèse de ce bilan qu'il soumettra aux signataires du présent contrat. Dès lors, et d'un commun accord, les différentes parties décideront de la fin ou de la poursuite de ce coaching.

### 4. Les outils

Les techniques et outils utilisés par le coach sont très variables et dépendant de situations apportées par le coaché.

Ils proviennent

- Des travaux de Hans SELYE sur le stress,
- Du concept des Messages Contraignants de Taïbi KAHLER,
- De la Gestion des Emotions et de l'Intelligence Emotionnelle de Daniel GOLEMAN,
- Des travaux du Docteur Solly BENSABAT sur le stress,
- La Roue de HUDSON : Accompagner le changement
- D'autres issus de son expérience et de sa formation (Analyse Transactionnelle, Prévention des RPS, Qualité de Vie au Travail, Management du Stress...)

Les outils issus de ces techniques permettront au coaché de mieux se connaître et d'analyser les relations qu'il établie avec les autres et l'organisation dans laquelle il évolue.

### 5. Conditions déontologiques, commerciales

#### Déontologie et confidentialité :

La déontologie est jointe en annexe.

Les entretiens seront confidentiels pour tout ce qui concerne la personne.

**Lieu des rencontres :** Dans les bureaux de ..... à (ville)

#### Interlocuteur responsable

En cas de difficulté sur l'application du présent contrat, le correspondant sera

M..... à qui est joint, pour information, un exemplaire de ce présent contrat.

Fait à....., le .....

Marleine MAZOUZ  
Médiation Formation Conseil

M. .... (Le coaché)  
Entreprise

Pour l'entreprise  
M.....

---

## EVALUATION PAR QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

---

***Ce type de questionnaire est adressé au coaché 4 à 6 mois (environ) après la dernière séance de coaching.***

***A réception du questionnaire, le coach procède à une analyse afin de préparer l'entretien de fin de coaching et faire un point important de la vie professionnelle du coaché.***

***Il s'ensuit un compte rendu qui est adressé à la hiérarchie, après validation du coaché.***

1. Décrivez l'influence du coaching sur votre vie professionnelle
2. Dans votre vie professionnelle, comment envisagez-vous aujourd'hui, l'assertivité, l'agressivité, les tensions et conflits, la pression et le stress... ?
3. Quelle place occupent vos émotions lorsque vous vous trouvez en difficulté ?  
Comment et de quelle façon le coaching vous a-t-il aidé ?
4. Quels sont aujourd'hui vos points forts en termes d'assertivité et de confiance en soi ? Sur quoi vous appuyez-vous ? Donnez un ou deux exemples.
5. Si vous avez bénéficié de séances de sophrologie, en quoi ces techniques vous aident aujourd'hui ?
6. L'espace ci-après vous est réservé pour tout commentaire ou information complémentaire que vous voudriez apporter et dont vous voudriez parler lors de notre rencontre du .....

*Le contenu des séances est confidentiel. Dans le cas où une restitution est prévue à l'Entreprise (au hiérarchique ou prescripteur), son contenu est déterminé avec l'accord express du coaché.*

*Nous demandons au client les informations pour comprendre son métier.*

*Connaître le métier du client est indispensable pour comprendre les aspects opérationnels des problèmes soulevés.*

*Nous sommes en mesure d'explicitier les fondements théoriques du processus d'accompagnement utilisés à l'égard du client.*

*Nous considérons la personne (ou le groupe de personnes) auprès de laquelle (ou desquelles) nous intervenons comme faisant partie d'une entreprise et nous effectuons cet accompagnement dans l'intérêt de l'ensemble de l'entreprise.*

*Nous nous engageons à utiliser dans nos interventions l'ensemble de notre expérience et de nos compétences professionnelles en fonction des problématiques exposées.*

*Nous informons notre client lorsque les problèmes soulevés par l'intervention sortent du champ de nos compétences et nous lui recommandons, le cas échéant, le recours à d'autres professionnels.*

*Nous refusons d'aider le client à agir en dehors du cadre de la Loi ou dans le cas où l'intervention n'assure pas le respect des personnes.*

*Nous laissons au client la responsabilité de ses décisions opérationnelles.*

*Nous nous formons en permanence aux recherches et avancées dans les domaines professionnels de notre compétence.*

*Nous disposons d'un lieu régulier de supervision régulier et bénéficions du soutien d'un superviseur (si nécessaire) tout au long de l'année.*