



### VOS CONTACTS

#### Formatrice :

Emilie Tranchant  
[emilie@laboiteamots.fr](mailto:emilie@laboiteamots.fr)  
 06 63 45 02 08  
[www.laboiteamots.fr](http://www.laboiteamots.fr)

#### Responsable pédagogique & administratif :

Emilie Tranchant  
[emilie@laboiteamots.fr](mailto:emilie@laboiteamots.fr)  
 06 63 45 02 08  
[www.laboiteamots.fr](http://www.laboiteamots.fr)

### LES + DE LA FORMATION

Une formation adaptée au projet professionnel du stagiaire  
 Un formateur en activité qui « coache » régulièrement  
 Une mise en situation réelle supervisée

### LES MODALITÉS PRATIQUES

#### Moyens pédagogiques :

- Formation individuelle synchrone
- Alternance entre théorie et exemples concrets
- Méthode active : mise en situation avec un cas réel.
- Entretien avec un coach
- Support de cours disponible en ligne après la séance

**Durée** : 28 heures

**Lieu** : présentiel - TVT Innovation place G. Clemenceau | 83 000 Toulon

**Tarif** : 2160 euros TTC, 1800 euros HT.

#### A qui s'adresse cet atelier ?

Consultant en entrepreneuriat cherchant à passer d'une posture de conseil à une posture de coach.

#### Les prérequis :

- Être expert en création d'entreprise
- Disposer d'un cas pratique

**Admission** : après entretien

#### Modalités d'évaluation :

Evaluation orale d'entrée et de sortie de formation, évaluation après chaque module. Soutenance de son cas pratique de mise en situation réelle évaluant la capacité du stagiaire à adopter une posture professionnelle et à utiliser efficacement les outils enseignés

**Délais d'inscription** : en continu, selon les disponibilités et les délais légaux.



Taux de satisfaction: A venir  
 Nombre de stagiaires formés : A venir  
 Taux de satisfaction relative à ce formateur : 100%  
 (Enquête envoyée après les formations)

## FORMATION

# Passer d'une posture de conseil à une posture de coach

(COACHING D'ENTREPRENEURS ET DE DIRIGEANTS)

### L'OBJECTIF GLOBAL

**Maîtriser les concepts clés et acquérir les outils nécessaires à un coaching efficace d'entrepreneurs et de dirigeants**

### Pourquoi avons-nous créé cette formation ?

Cette formation a été conçue pour permettre aux consultants qui accompagnent des entrepreneurs et des dirigeants de passer d'une posture de conseil à une posture de coach. Elle offre aux participants les outils et techniques essentiels pour adopter une posture professionnelle adaptée et répondre aux besoins spécifiques de leur clients.

### Les objectifs pédagogiques détaillés

- Intégrer les spécificités du coaching par rapport aux activités de conseil
- Adopter une posture d'écoute active et de neutralité bienveillante
- Mettre en place un processus permettant d'évaluer en continu l'engagement et la progression
- Maîtriser les outils et méthodes de coaching
- Accompagner les entrepreneurs dans les différentes phases de développement
- Tester son approche

### Les compétences acquises

- Clarification et distinction des rôles de coach, mentor, enseignant et consultant
- Mise en pratique de techniques d'écoute active et de questionnement
- Application du modèle GROW pour accompagner efficacement les entrepreneurs
- Utilisation de méthodes d'analyse stratégique adaptées aux entrepreneurs et dirigeants

### Les débouchés

Cet atelier permet aux consultants d'affiner leur pratique en l'orientant plus vers le coaching que le conseil.

Il n'existe pas de passerelle ou équivalence, ni de validation par blocs de compétence ou **d'acquisition de certification**.

### Cette formation est animée par ...

Emilie Tranchant, planneur stratégique depuis plus de 20 ans et coach pour la Marine nationale.

### THÉMATIQUES ENVISAGEABLES POUR D'AUTRES FORMATIONS

- Techniques avancées de questionnement et écoute active



# PROGRAMME DÉTAILLÉ

## Onboarding

30 min

**Objectifs:** Introduire la formation, clarifier les attentes et objectifs, fixer le tempo  
Quiz d'entrée en formation.

## Module 1 – Comprendre les spécificités de la posture de coach

**Durée :** 3 heures

### Objectifs de la séquence

Comprendre la posture de coach et la manière de conduire un accompagnement | S'approprier le livret de suivi | Identifier la posture que l'on souhaite adopter | Définir sa propre méthodologie

### Thématiques abordées

- La différenciation entre coaching, conseil, mentorat, enseignement et accompagnement thérapeutique
- La finalité du coaching
- La conduite d'un accompagnement (recueil du besoin, cadrage, suivi, conclusion)
- Le livret de suivi du coaché : pièce maîtresse d'un coaching réussi

### Modalités pédagogiques

Cours théorique (synchrone) | Travaux pratiques

### Évaluation / correction

Travaux pratiques : définir les critères clés de son cadrage (partie cadrage du livret de suivi).

## Module 2 – Accompagner l'identification et la verbalisation des difficultés

**Durée :** 3 heures 30

### Objectifs de la séquence

Mettre en place un espace de parole favorable à la maïeutique, Thématiques abordées :

- Les différents modes de questionnement d'un coach
- Construire son entretien en enchainant les modes de questionnement
- Les outils permettant l'identification de problèmes (la roue de la vie et ses dérivés, arbres à problèmes, les 5 why, diagramme d'Ishikawa, le journal des saboteurs ...)

### Modalités pédagogiques

Cours théorique (synchrone) | Travaux pratiques : tester en live certains outils sur le formateur.

### Évaluation / correction

Travaux pratiques : préparer un entretien de coaching à partir de son cas pratique en situation  
Entretien oral avec le formateur

## Module 3 – Favoriser la mise en mouvement et le maintien de la mobilisation

**Durée :** 3 heures 30

### Objectifs de la séquence

Identifier des outils et méthodes permettant de susciter l'empowerment

### Thématiques abordées

- Appropriation d'outils clés en main : Kanban, diagramme de Kano, Matrice d'Eisenhower, la roue de la vie et ses dérivés, etc.
- Rappel des classiques à intégrer dans la boîte à outils : SMART, SWOT, etc.
- Présentation et pratique du modèle GROW adapté aux entrepreneurs (Goal, Reality, Options, Will)
- Etude d'un cas pratique : gestion des blocages et accompagnement des phases clés du développement entrepreneurial (création, croissance, maturité, crise)

### Modalités pédagogiques

Cours théorique synchrone | Travaux pratiques

### Évaluation / correction

Préparation des séances qui seront faites en phase de pratique sur un cas réel.

## Module 4 – Pratique | Mise en situation

**Durée :**

1,5 heure de soutenance synchrone  
12 heures avec la préparation asynchrone

### Objectifs de la séquence

Tester sur un cas réel les apprentissages

### Thématiques abordées

- L'ensemble des apprentissages

### Modalités pédagogiques

Travaux pratiques | Soutenance

### Évaluation / correction

Présentation du livret de suivi et de la manière dont les entretiens ont été conduits / difficultés rencontrées réussites / adaptations proposées.

## Module 5 – Entretien avec un expert

**Durée :** 2 heures

### Objectifs de la séquence :

Confronter son expérience avec celle d'un coach expert

### Thématiques abordées

- Présentation du métier et des process de l'expert.
- Les thématiques abordées seront adaptées aux difficultés rencontrées par l'apprenant et à ses besoins d'approfondissement.

### Modalités pédagogiques

L'apprenant prépare son entretien en amont. | Echanges

### Évaluation / correction

NC

## Module 6 – Comprendre les particularités et enjeux du coaching de conflit

**Durée :** 2 heures

### Objectifs de la séquence :

Savoir accompagner des personnes ou des organisations en situation de conflit, à la fois sur le plan de la santé mentale et sur celui des performances individuelles et collectives.

### Thématiques abordées

- La gestion des conflits
- L'accompagnement humain PENDANT la crise

### Modalités pédagogiques

Cours théorique (synchrone) | Travaux pratiques

### Évaluation / correction

Mise en situation à partir de cas pratiques (exercices)  
Entretien oral avec le formateur

Evaluation de fin de formation.

# CHARTRE QUALITÉ ET FONCTIONNEMENT DE NOTRE ORGANISME DE FORMATION

29 Août 2022

La société La Boîte à mots est en cours de titularisation du certificat Qualiopi pour une période allant du 30 juillet 2022 au 29 juillet 2025. N° de certificat : QUA22070014

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93830628483 du préfet de région Provence-Alpes-Côte-d'Azur (OF-Directe)

La Boîte à Mots s'engage à :

Expliquer **clairement les objectifs de la formation** et préciser le public visé à toutes les personnes faisant la demande directement ou indirectement (site internet, distribution ou envoi du guide de formation, prise de rendez-vous physique et téléphonique).

- Accompagner les apprenants dans leur formation afin qu'elle se réalise dans un **environnement positif**, permettant ainsi une **assimilation plus aisée des connaissances** et favorisant leur **employabilité**.
- Mettre à disposition tous les **moyens techniques** et humains nécessaires au bon déroulement de la formation tel que défini dans la convention de formation.
- Employer des formateurs experts dans le domaine concerné grâce à leur expérience professionnelle, leurs qualifications, leur formations continues (séminaires, Mooc, FOAD...) et/ou leurs publications et recherches (articles, livres...).
- Porter à la connaissance des demandeurs les dernières formations, CV et diverses **compétences des formateurs**.
- **Adapter annuellement la formation** en fonction des changements du marché et de ses acteurs, en fonction des remontées des apprenants (questionnaires après la formation et entretien téléphonique réalisé 6 mois après la formation).
- Tenir compte des **appréciations des apprenants** précédents (questionnaires) dans l'organisation de la formation, dans sa mise à jour et dans le contrôle des compétences pédagogiques du formateur...

**Le protocole de formation et les outils développés par La Boîte à Mots permettent de garantir une qualité constante des prestations**

Avant chaque formation, le formateur ou le responsable pédagogique s'entretient individuellement avec les apprenants ou le commanditaire de la formation pour adapter ses exercices et les études de cas aux besoins et aux objectifs professionnels.

Les formateurs sont habitués à travailler avec La Boîte à Mots, ils sont sélectionnés pour leur professionnalisme et leur expertise. Ils respectent la charte qualité.

**Les formateurs/experts La Boîte à Mots bénéficient d'un suivi**

Avant la formation une réunion est organisée afin d'évaluer les compétences de chacun et d'effectuer un brief sur les objectifs pédagogiques de la formation, les cas à étudier, les profils des apprenants et leurs attentes.

Après la formation, un point est effectué pour avoir le retour du formateur, les questions des apprenants, les modifications préconisées par le formateur.

Un questionnaire est remis aux apprenants et/ou au commanditaire en fin de session. Ces réponses sont étudiées en équipe afin d'améliorer la formation et de l'adapter au besoin.

Un bilan de la session de formation est rédigé et communiqué au formateur.

**Handicap**

Pour les personnes en situation de handicap, merci de contacter votre responsable pédagogique pour faire un point de situation et envisager une adaptation de la formation.

## NOS DIFFÉRENTES MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

**Mixte théorie et expérimentation**

Notre approche est basée sur le partage d'expérience, la parole et l'expérimentation pour favoriser la compréhension et l'assimilation.

Les cours théoriques durent en général environ 1 heure et différents types d'apprentissages se succèdent :

- de la théorie (type cours magistral) pour comprendre les notions clés
- de la prise de parole pour que chacun puisse exprimer son besoin
- des exercices d'entraînement et études de cas (selon les attentes des apprenants)

**Le blended learning (le cas échéant)**

Le blended learning permet à l'apprenant d'avancer en fonction de son besoin et de ses disponibilités. Les ressources mises à disposition sont nombreuses et actualisées.

L'apprentissage à distance permet également de répondre aux questions de l'apprenant (un tchat est disponible) et de programmer **les heures d'entretiens individuels avec le formateur**.

La plateforme est disponible **24/24 et 7/7**, depuis votre ordinateur mais aussi votre mobile avec l'**application Moodle**. De nombreuses exercices permettent de valider l'apprentissage ainsi qu'une étude de cas.

## LE PARCOURS CLIENT CHEZ LA BOITE A MOTS

**Lors de la phase d'achat**

1- Après un échange (téléphonique, mail ou physique) pour connaître votre projet professionnel et pour vérifier l'adéquation de notre formation avec vos objectifs, nous planifions la session de formation ensemble.

2- Nous vous envoyons alors une convention de formation : étudiez-la attentivement afin de choisir le bon organisme.

3- Vous validez votre formation chez La Boîte à Mots

Notre formateur ou responsable pédagogique vous appelle pour un entretien individuel, pour vous connaître et réfléchir avec vous à des études de cas à aborder lors de la formation. Sauf cas exceptionnel, lié à des impératifs pédagogiques, vous serez suivi par un seul et même formateur référent tout au long de la formation.

### La formation commence

Rendez-vous au jour, à l'heure et au lieu indiqués sur votre convocation (reçue par email).

Vous avez un ordinateur portable et vous voulez travailler dessus ? Prenez-le avec vous ! Vous n'avez pas d'ordinateurs ou vous préférez utiliser l'un des nôtres ? On vous en prête un le temps de la formation ! (formations présentielles exclusivement)

Le premier jour, le formateur vous proposera de vous présenter aux autres personnes présentes (formation présentielle et distancielles). (Hors webinaire et classe virtuelle).

### La formation se termine

**Évaluation** : tout type de formation propose des évaluations de fin de programme. Elles varient selon le type de formation : individuelle, collective, E-learning, intra, etc. Les modalités d'évaluation sont indiquées sur le programme de formation;

**Administratif** : Vous pouvez ensuite récupérer votre attestation de présence (le cas échéant), de réussite (le cas échéant), ou votre certification (le cas échéant). Un questionnaire de satisfaction à chaud vous sera également remis.

**Au bout de 6 mois environ**, nous réalisons une enquête de satisfaction obligatoire (Qualiopi) pour faire le point sur ce que vous a apporté la formation. Les points suivants sont abordés : intégration des compétences dans le quotidien, difficultés éventuelles, aspects positifs... Selon la formation il s'agit soit d'une enquête envoyée par mail, soit d'un appel téléphonique (avec votre accord). **L'objectif est de vérifier la concordance entre la formation et les besoins du marché.**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CGV 10 Juillet 2022

Les présentes conditions générales de vente détaillées ci-dessous précisent les droits et obligations de la société La Boîte à Mots SASU et de son client dans le cadre d'une prestation de formation ou de conférence réalisée par La Boîte à Mots SASU, au capital de 1000€ et immatriculée 85002318500018 au RCS de Toulon.

Numéro de déclaration : 93830628483

### Désignation

La Boîte à Mots est une agence de conseil en planning stratégique et un organisme de formation.

Le client est une personne physique ou morale ayant passé une commande de formation à La Boîte à Mots.

Le bénéficiaire est la personne qui participe à un bilan de compétences, un VAE ou une formation.

Une formation inter-entreprises regroupe des stagiaires issus de différentes entreprises.

Une formation intra-entreprise regroupe des stagiaires issus d'une seule et même entreprise.

Les OPCO sont les opérateurs de compétences.

Le contrat ou la convention de formation est un document signé par le client pour valider sa demande de formation par The Talks.

### Objet

La commande d'une prestation auprès de La Boîte à Mots SASU par le client implique l'adhésion complète et sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

### Conditions financières, règlements et modalités de paiement

Si le client est une personne physique, les prix sont indiqués en euros et TTC.

Si le client est une personne morale, les prix sont indiqués en euros et hors taxes, la TVA au taux en vigueur est donc rajoutée.

Un acompte est demandé à la signature de chaque convention de formation ou contrat (sauf en cas de prise en charge CPF, OPCO ou Pôle Emploi). Cet acompte est à régler par le client avant le début de la prestation. Le cas échéant, The Talks se réserve le droit de refuser la présence du client à la formation, sans mise en demeure préalable.

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de la facture. En cas de formation longue (plus d'un mois), des factures mensuelles sont envoyées.

Toute somme non payée à échéance entraîne l'application de pénalités d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal et d'un forfait de 150 euros HT pour couvrir les frais de mise en demeure.

En cas de règlement par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à The Talks (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

En cas de règlement par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à La Boîte à Mots (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

En cas de prise en charge partielle par un OPCO ou tout organisme dont dépend le client, il appartient au client d'effectuer les démarches de prise en charge avant le début de la formation. Le client s'engage à payer la partie à sa charge avant le début de la formation. Si 10 jours avant le début de la formation, l'accord de financement n'a pas été communiqué à The Talks (courrier du financeur signé, daté avec la mention « bon pour accord »), La Boîte à Mots s'engage à refuser l'entrée en formation du client, sans contrepartie ni mise en demeure préalable.

## **Annulation, absence d'une formation, obligations et force majeure**

### **Pour le client**

Toute formation présentielle annulée entre le 11<sup>ème</sup> jour et le 20<sup>ème</sup> jour ouvré avant le 1<sup>er</sup> jour de formation engendrera une retenue de 50% du tarif global de la formation. Toute formation présentielle annulée 10 jours ouvrés avant le début de la formation, doit être payée en intégralité.

Les formations en e-learning sont payables en avance.

Toute formation (présentielle ou e-learning) commencée est intégralement due par le client ou l'OPCO.

### **Pour La Boîte à Mots**

La Boîte à Mots est tenu par une obligation de moyens et non de résultat.

Formation non commencée devant être annulée : La Boîte à Mots se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de manque de participants, de problème technique ou logistique ou de force majeure et ce sans aucune indemnité. Dans ce cas, le client est prévenu par email ou appel téléphonique. Le client est intégralement remboursé des sommes déjà versées à La Boîte à Mots ou une solution alternative est proposée au client pour que la formation se déroule malgré tout.

Formation déjà commencée devant être annulée : L'organisme met tout en œuvre pour permettre aux stagiaires d'effectuer leur formation. Toutefois, La Boîte à Mots se réserve le droit d'arrêter tout stage commencé si les conditions sanitaires et sécuritaires ne sont pas optimales ou si les conditions techniques ne le permettent pas. En effet, La Boîte à Mots ne saurait être tenu responsable en cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou de force majeure (par exemple maladie de plusieurs membres du personnel en même temps, accident du formateur, conflits sociaux externes à La Boîte à Mots, catastrophe naturelle, interruption des télécommunications, incendie... tout autre motif non contrôlable par La Boîte à Mots). Dans ce cas, La Boîte à Mots cherchera un moyen de poursuivre la formation sans coût supplémentaire pour le stagiaire (par exemple en e-learning, classe virtuelle...).

### **Rétractation**

L'achat d'une formation e-learning sur le site internet La Boîte à Mots constitue un achat à distance, le client personne physique agissant en tant que consommateur bénéficie, en vertu de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de la commande. Ce droit de rétractation ne fonctionne plus dès lors que le client a commencé à utiliser la formation e-learning avant la fin du délai de rétractation. Le client qui souhaite utiliser son droit de rétractation dans les 14 jours impartis doit envoyer un email à emilie@laboiteamots.fr pour en bénéficier et ainsi annuler sa commande.

L'achat d'une formation en présentielle étant plus long et devant faire l'objet d'une signature par le client, personne physique, il ne rentre pas dans le cadre légal L.121-21 du Code de la Consommation et ne saurait faire l'objet d'un droit de rétractation.

### **Convocation et attestation**

La convocation à la formation est envoyée par email au client, elle indique la date, le lieu ainsi que la durée quotidienne de la formation.

Une attestation de suivi de formation est envoyée par email aux stagiaires uniquement s'ils ont participé à l'intégralité de la formation.

### **Propriété intellectuelle**

Tous les documents utilisés en formation, supports pédagogiques et divers contenus constituent des œuvres originales protégées par la propriété intellectuelle. Le client et le stagiaire n'ont pas le droit de les réutiliser ni de les reproduire sans l'autorisation expresse de La Boîte à Mots.

### **Descriptif et programme des formations**

Les contenus des programmes sont fournis à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés selon le profil des stagiaires, leur expérience et leurs besoins.

Certaines formations sont accessibles à des personnes ayant des connaissances préalables. Ces prérequis sont toujours notés et il appartient au client de vérifier qu'il rentre bien dans ce panel de compétences. Il doit contacter La Boîte à Mots pour toute question. La Boîte à Mots ne peut être tenu responsable d'une éventuelle inadéquation entre la formation suivie et le niveau initial des participants.

### **Durée de mise à disposition des formations sur la plateforme de E-Learning**

Les contenus des programmes sont à disposition pour une durée pouvant aller de 1 mois à 6 mois selon le type de formation (par défaut 3 mois). La durée d'accessibilité vous est précisée lors de la remise de vos codes personnels d'accès à la plateforme.

### **Confidentialité**

La Boîte à Mots et le client s'engagent à garder confidentielles les informations échangées entre eux. Mais le client s'il est une personne morale accepte d'être cité comme faisant partie des clients de La Boîte à Mots qui peut mentionner son nom dans ses publicités ou auprès de ses partenaires commerciaux ou institutionnels. Si le client refuse il doit alors en informer La Boîte à Mots dans un courrier recommandé ou cela doit être mentionné dans le contrat ou la convention.

### **Protection et accès aux données à caractère personnel**

La Boîte à Mots s'engage à ne pas communiquer les données de ses clients. Les données à caractère personnel récoltées le sont à des fins de traitement des contrats.

Le stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données le concernant. Il peut exercer ce droit en contactant emilie@laboiteamots.fr.

### **Juridiction compétente**

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties chercheront avant toute procédure une solution amiable aux différends qui pourraient survenir.

À défaut de solution amiable, tout litige survenant suite à l'exécution du présent contrat sera soumis à la seule compétence des tribunaux de Toulon. Le client ne peut pas entamer une procédure plus de 6 mois après la signature du devis.

### **Médiation**

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite, le consommateur, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, auprès de : SAS Médiation Solution – 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost

Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

La Boîte à mots SASU immatriculée 85002318500018 au RCS de Toulon le 18-04-2019 au capital de 1000 € APE 7021Z  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93830628483 du préfet de région Provence-Alpes-Côte-d'Azur (OF-Direccte)  
3047 avenue de la résistance 83000 Toulon - 06-63-45-02-08 – [www.laboiteamots.fr](http://www.laboiteamots.fr)

