

LIVRET D'ACCUEIL

Coaching développement personnel



Stagiaires 2025/2026

Sommaire

Vous êtes concernée par un bilan de compétences proposé par notre organisme et nous vous souhaitons la bienvenue dans notre organisme de formation !

Vous trouverez ci-après les principales informations nécessaires au bon déroulement de votre parcours :

1. Présentation de l'organisme de formation	p. 3
2. Notre offre	p. 4
3. Équipe pédagogique	p. 5
4. Organisation logistique	p. 6
5. Accessibilité	p. 6
6. Déroulement du bilan de compétences	p. 7
7. Règles de fonctionnement	p. 8
8. Méthodes pédagogiques	p. 9
9. Moyens techniques et pédagogiques	p. 9
10. Programme	p. 17
10. Contact et réclamation	p. 20
11. Règlement intérieur	p. 21
12. CGV	p. 26
13. Charte	p. 29

Présentation de Nathalie COCCO

Nathalie COCCO est enregistrée sous le numéro de déclaration d'activité 84380927538 auprès du préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes– cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Nathalie COCCO est un organisme de formation spécialisé dans Conseil en relations publiques et communication.

À la demande du prescripteur et en fonction des actions de formation, Nathalie COCCO peut intervenir avec d'autres consultants indépendants.

Notre offre

Nathalie COCCO organise des accompagnements en développement personnel. Ce sont des coachings qui se déroulent en Entretiens individuels et confidentiels.

Le coaching auquel vous allez participer répond à une demande précise de votre organisation ou une initiative personnelle.

La personnalisation s'est faite à la suite d'un rendez-vous qui a déterminé :

- le thème à traiter,
- le contexte et les enjeux,
- les objectifs pédagogiques souhaités,
- les méthodes pédagogiques privilégiées,
- la durée du bilan en tenant compte de votre environnement professionnel.

L'ensemble de notre catalogue est accessible sur notre site internet : <https://emergence-reussite.fr>



Équipe pédagogique

- **Nathalie COCCO – Gérante et consultante**

Nathalie COCCO est consultante et responsable de l'organisme de formation Émergence & Réussite, Nathalie COCCO, organise, encadre et anime les actions de formation, de bilans de compétences et de coaching.

Elle est titulaire de :

- Certification PNL ET Neuroscience 2025
- Certification Consultant en bilan de compétences 2024
- Certification Coach professionnelle (Bac + 3) 2021-2023
Spécialisation en coaching équipe
Spécialisation train coaching (accompagnement du manager/dirigeant)
Haute École de coaching
- Formation autour du handicap 2014 -2015
- Formation PSC 1 2013-2014
Sapeurs-pompiers, Villeurbanne
- *BPJEPS Accueil et Animation tout public* 2008-2009
- BTS Management 2005-2007
Idrac Lyon

Contact: nathalie@emergence-reussite.fr – 0677621421

Organisation logistique

Les informations sur le déroulé du bilan de compétences sont précisées dans la convocation que vous recevrez par mail. En effet, notre organisme contacte toujours les stagiaires par mail à J-7 en retransmettant les infos essentielles liées au coaching.

Nathalie COCCO s'assure auprès du stagiaire :

- la conformité des moyens personnels pour suivre le coaching dans les meilleures conditions.

Nathalie COCCO est votre interlocuteur pendant l'accompagnement et fait le lien avec votre responsable pour toute question relative à l'organisation du coaching.

Accessibilité

Tous nos bilans sont accessibles et adaptables aux personnes en situation de handicap et nous veillons au respect des conditions d'accueil. De plus, tous nos consultants y sont sensibilisés.

Pour toute question concernant une situation de handicap, quelle qu'elle soit, et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec le référent handicap NATHALIE COCCO nathalie@emergence-reussite.fr

AGEFIPH

Isabelle GRUYELLE
04 74 94 20 21
rhf-ara@agefiph.asso.fr

MDPH

MDPH 38 ou Maison Départementale de l'Autonomie 15 avenue
Doyen Louis Weil 38010 Grenoble cedex 1
04 38 12 48 48 ou 0800 800 083
mda38@isere.fr

CAP EMPLOI

37 rue de la Liberté
38600 - Fontaine
Tel : 04 76 53 01 49

Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés

Association APAJH de l'Isère
26 Avenue Marcelin Berthelot 38100 Grenoble



Déroulement du coaching

En amont de l'accompagnement, tous les stagiaires reçoivent un mail de convocation dédié aucoaching.

Ce mail recoupe les informations suivantes :

- Le programme détaillé,
- La convocation spécifiant les horaires, avec le plan si nécessaire ;
- Notre règlement intérieur ;
- Les coordonnées du tuteur en charge de votre session.



Pendant le rendez-vous pédagogique, en complément du suivi du programme, des ajustements seront effectués pour assurer la bonne réalisation de l'accompagnement et vous serez régulièrement sollicité pour formuler vos éventuelles insatisfactions, difficultés ou contraintes à des fins d'ajustement.

Une feuille d'émargement signée par vous et COCCO justifiera de la réalisation du coaching.

A la fin de l'accompagnement, il vous sera proposé de remplir un questionnaire de satisfaction. La prise en compte de vos réponses permettra l'amélioration de la qualité des bilans ultérieurs.

Une attestation de suivi vous sera remise à l'issue du coaching.

Règles de fonctionnement

Le coaching en développement personnel représente un moment de partage entre le bénéficiaire et le consultant, dans le respect de chacun.

Il est donc essentiel :

- de respecter les horaires de bilans et les temps de pause.
- en cas d'absence, de prévenir le consultant ou votre référent dans l'entreprise,
- d'émarger la feuille de présence
- de participer activement aux échanges au cours du bilan,
- d'oser demander des explications quand les choses ne deviennent plus très claires,
- de respecter l'environnement du bilan de compétences,
- de donner votre ressenti sur l'action de formation pour nous permettre de nous améliorer,
- de respecter les règles d'hygiène et de sécurité mentionnées dans le règlement intérieur.



Méthodes pédagogiques

Tous les accompagnements sont construits en fonction des besoins particuliers exprimés par les bénéficiaires.

Les coachings sont concrets, participatifs, ludiques et adaptés à votre contexte professionnel. Les moyens pédagogiques et supports remis durant le parcours sont ceux exposés dans la rubrique " moyens pédagogiques" de chaque programme.

Les bénéficiaires sont au cœur du coaching, c'est sur votre participation et votre expérience que votre consultante s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances et les pratiques.

Moyens techniques & pédagogiques

Les moyens techniques et pédagogique sont principalement constitués des éléments suivants :

Moyens pédagogiques humains

- **Écoute active et questionnement** : outil principal du coach pour amener le coaché à réfléchir et trouver ses propres solutions.
- **Feedback constructif** : retour sur les comportements, attitudes et progrès.
- **Mise en situation / jeux de rôle** : pour expérimenter et analyser des comportements dans un cadre sécurisé.
- **Modélisation** : proposer des exemples ou inspirer par des cas concrets.

2. Moyens pédagogiques matériels

- **Supports écrits** : fiches d'exercices, grilles d'auto-évaluation, journaux de bord.
- **Outils visuels** : schémas, mind mapping, tableaux de progression, jeux.
- **Documents de référence** : articles, études de cas, guides pratiques.

3. Moyens pédagogiques numériques

- **Tests psychométriques et questionnaires en ligne** .
- **Utilisation de logiciels (Canva)**

4. Méthodes expérientielles

- **Exercices pratiques** entre les séances (missions, mises en application en situation réelle).
- **Auto-observation et journaling** pour développer la conscience de soi.
- **Analyses de cas réels vécus par le coaché.**

5. Moyens relationnels

- **Alliance de confiance** entre coach et coaché.
- **Contrat de coaching** (objectifs, règles du jeu, confidentialité).
- **Co-construction des solutions** pour responsabiliser le coaché.

Le dispositif est proposé sous forme de Entretiens individuels et confidentiels.

Des ressources et apports complémentaires peuvent être communiqués à l'apprenante, à sa demande et dans le respect des objectifs de fin de bilan visés au programme. L'ensemble des moyens pédagogiques fournis à l'apprenant est encadré par l'article « droits d'auteur » du règlement intérieur applicable aux stagiaires.

PROGRAMME DETAILLE
« Coaching développement personnel »
(Adaptable à 5 ou 10 séances et en fonction de la
problématique individuelle)

Séance 1 – Position positive et valeurs

Durée : 1h30

Objectifs : Installer dynamique positive, identifier forces et valeurs, débiter confiance

Séance 2 – Ligne de vie

Durée : 1h30

Objectifs : Explorer passé, identifier moments clés et ressources

Séance 3 – Besoins fondamentaux

Durée : 1h30

Objectifs : Identifier motivations profondes et sources de satisfaction

Séance 4 – Croyances limitantes et Re-cadrage

Durée : 1h30

Objectifs : Identifier et transformer croyances limitantes, renforcer confiance

Séance 5 – Limites et équilibre de vie

Durée : 1h30

Objectifs : Définir frontières et équilibre global, renforcer affirmation

Séance 6 – Projection positive et Baguette magique

Durée : 1h30

Objectifs : Imaginer situation idéale, renforcer motivation et confiance

Séance 7 – Définition et validation des objectifs / SCORE

Durée : 1h30

Objectifs : Transformer projection en objectifs concrets, renforcer engagement

Séance 8 – Évaluation intermédiaire et Zéro parasitage

Durée : 1h30

Objectifs : Mesurer progrès, éliminer distractions, renforcer confiance

Séance 9 – Plan d'action détaillé et Vision Board

Durée : 1h30

Objectifs : Construire plan concret et visuel, maintenir motivation

Séance 10 – Bilan final et plan d'action daté

Durée : 1h30

Objectifs : Consolider apprentissages, renforcer confiance.

Les modalités

Le coaching avec Nathalie COCCO s'effectue via Entretiens individuels et confidentiels.

Le consultant Nathalie COCCO, accompagne le bénéficiaire pour faire le point sur son parcours, réfléchir à sa dynamique d'évolution professionnelle ou personnelle et mettre en place un changement à l'aide d'outils adaptés.



En parallèle des rendez-vous, des contacts et points d'étapes réguliers sont effectués via e-mail et/ou visio-conférence.

La démarche du coaching comprend 10 à 20h heures réparties sur 2 à 3 mois maximum.

ABANDON ET ASSIDUITÉ

L'assiduité au bilan de compétences est la principale condition de réussite et de bon déroulé du parcours. Gérer et prévenir les abandons est donc une nécessité pour garantir la réussite de l'action de formation.

C'est pourquoi chez AIF nous mettons tous les moyens en œuvre pour faire en sorte que le bilan de compétences se passe du mieux possible.

Nous nous assurons de remplir des feuilles de présence pour chaque rendez-vous de FORMATION.

En cas d'abandon avéré, nous allons chercher à déterminer cette cause afin de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. Il y a 2 cas de figure :

- L'abandon résulte d'une cause personnelle et propre au stagiaire : il n'y aura donc pas de remise en question de la part du consultant sur son coaching.
- L'abandon est directement lié au coaching lui-même : nous allons chercher à comprendre ce qui n'allait pas et essayer de remédier à ce problème

Enfin, si aucune réponse ne peut être apportée quant aux causes de l'abandon, notamment à cause d'une absence de réponse totale aux relances, alors nous considérerons que cela n'était pas de notre ressort.

LES DIFFÉRENTS PÔLES

1. PÔLE ADMINISTRATIF

Présentation	Le pôle administratif se construit autour de 2 axes : admission et support.
---------------------	---

Services	Missions	Missions détaillées
Service admission	Accueil	- Assurer l'assurer l'accueil téléphonique et physique des visiteurs
	Gestion des missions	- Assurer l'organisation logistique des bilans de compétences - Gérer les déplacements de l'ensemble des employés de Nathalie COCCO
Service support	RH	- Traiter les gestions de carrières - Recueillir les besoins en formation des personnels, rédiger et suivre le plan de formation
	Interface	- Assurer l'interface avec les différents partenaires (gestion des conventions...) - Assurer l'interface avec les stagiaires (délivrance des diplômes...)
	Gestion financière	- Mise en place du budget et son exécution - Suivi des conventions - Suivi des facturations

Engagements	Le pôle administratif s'engage à ce que chaque demande de contact soit prise en charge et à ce que les stagiaires puissent être accompagnés au mieux pendant toute la durée de leur parcours.
--------------------	---

2. POLE COMPETENCES

Présentation	Le pôle compétences accompagne les stagiaires dans l'acquisition et le développement de leurs compétences professionnelles.
---------------------	---

Missions	Missions détaillées
Conception	- Définir le contenu pédagogique et le déroulement de la prestation - Mettre en place des techniques d'évaluation - Proposer de nouvelles techniques pédagogiques et outils d'apprentissage facilitant l'apprentissage d'un savoir
Coaching	- Contribuer au bon déroulement des actions de formation - Élaborer et animer des accompagnements - Veiller aux éventuels abandons - Évaluer les résultats
Veille	- Assurer la veille pédagogique et technique dans son domaine d'intervention

Engagements	Le pôle formation professionnelle se mobilise pour que les stagiaires puissent acquérir les compétences et connaissances nécessaires à la reprise d'une activité et à la construction de leur projet professionnel.
--------------------	---

3. PÔLE INSERTION

Présentation	Le pôle insertion veille à l'employabilité des stagiaires.
---------------------	--

Missions	Missions détaillées
Partenariats	- Développer des partenariats avec l'organisme de formation
Communication	- Créer des supports d'édition (dépliant, affiche, bandeau, rapports...) - Gérer la communication interne et externe - Assurer l'animation de Nathalie COCCO

ORGANIGRAMME

Responsable du bilan
Nathalie COCCO

Pôle Administratif

Secrétaire
Agent d'accueil
Comptable

COCCO NATHALIE

Pôle Compétences

Consultants
Veilleurs

Nathalie COCCO

Pôle Insertion

Business developer
Communication

COCCO NATHALIE

Pôle Handicap

Référent handicap

Nathalie COCCO

Pour toutes réclamations

Veuillez nous contacter par mail nathalie@emergence-reussite.fr

Nous contacter

MAIL :

nathalie@emergence-reussite.fr

TELEPHONE :

0677621421

Site internet :

<https://emergence-reussite.fr>



Règlement intérieur – Coaching en développement personnel

Organisme de formation : Nathalie COCCO

Adresse : 160 Chemin du Biesset, 38540 – Valencin

Numéro d'enregistrement : 84380927538 (Auvergne Rhône-Alpes)

I. Préambule

Le présent règlement intérieur a pour objectif de garantir le bon déroulement des sessions de coaching, en précisant :

- Les règles générales à respecter
- Les mesures de sécurité et d'hygiène
- Les obligations disciplinaires et les sanctions possibles
- Les droits et devoirs des stagiaires

Définitions :

- Organisme de formation : Nathalie COCCO
 - Stagiaires : Personnes participant aux sessions de coaching
 - Responsable de l'organisme : Directeur de Nathalie COCCO
-

II. Champ d'application

- Ce règlement s'applique à tous les participants inscrits à une session de coaching ou bilan de compétences.
 - L'inscription à une session implique l'acceptation de ce règlement et des sanctions éventuelles en cas de non-respect.
 - Les sessions peuvent se dérouler en présentiel ou en visioconférence selon les besoins.
-

III. Hygiène et sécurité

- Chaque stagiaire doit respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sur le lieu de coaching.
 - Le stagiaire est responsable de sa sécurité et de celle des autres participants.
 - Si le coaching se déroule dans une entreprise déjà dotée d'un règlement, ce dernier s'applique.
 - Interdiction de fumer : il est interdit de fumer dans les locaux, sauf dans les zones prévues à cet effet.
-

IV. Discipline et comportement

1. Horaires et ponctualité

- Les sessions se déroulent selon les horaires définis avec l'organisme.

2. Tenue et comportement

- Les stagiaires doivent adopter un comportement respectueux envers le coach et les autres participants.
- Le savoir-vivre et le respect des règles de savoir-être sont essentiels pour le bon déroulement des sessions.

3. Enregistrements et supports

- Il est interdit d'enregistrer ou de filmer les sessions sans autorisation.
- Les supports pédagogiques remis sont protégés par le droit d'auteur et destinés à un usage personnel uniquement.

4. Sanctions disciplinaires

En cas de non-respect du règlement, les sanctions possibles incluent :

- Rappel à l'ordre
 - Avertissement écrit
-

- Blâme
- Exclusion temporaire ou définitive du coaching

Les sanctions ne peuvent pas inclure d'amendes ou pénalités financières.

V. Modalités financières et de réalisation

1. Paiement

- Le règlement de la prestation est dû à réception de la facture.

2. Annulation par le stagiaire

- Entre 2 semaines et 1 semaine avant le début : 50% du coût dû
- Entre 1 semaine et 48 heures : 75% du coût dû
- Moins de 48 heures : 100% du coût dû

3. Non-réalisation / Force majeure

- Nathalie COCCO est tenue à une obligation de moyens, non de résultats.
- Elle ne pourra être tenue responsable en cas de force majeure (maladie, grèves, catastrophes naturelles, panne des télécommunications ou de l'énergie, etc.).

VI. Documents et attestations

- Un devis est fourni pour chaque action de coaching et doit être signé pour accord.
- Une attestation de suivi ou de bilan de compétences sera remise à la fin du programme.
- En cas de prise en charge par un OPCO, une feuille d'émargement et la facture seront transmises.

VII. Propriété intellectuelle et confidentialité

- Les contenus, fiches et supports sont protégés par le droit d'auteur et ne peuvent être reproduits sans autorisation.
- Stagiaire et client s'engagent à respecter la confidentialité des informations partagées.
- Nathalie COCCO peut mentionner le client comme référence dans ses supports commerciaux et institutionnels.

VIII. Données personnelles

- Les données des stagiaires sont collectées pour le suivi et l'amélioration des bilans de compétences.
- Conformément à la loi Informatique et Libertés, le stagiaire peut demander l'accès, la rectification ou la suppression de ses données.
- Les images ou vidéos réalisées lors des exercices sont supprimées à la fin du coaching.

IX. Litiges

- Tout différend non résolu à l'amiable sera soumis au Tribunal de Vienne.

Médiation des litiges de la consommation :

Conformément aux articles L 611-1 À L 611-3 et R 612-1 à R 616-2 du code la consommation tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dès lors que le litige lié à la consommation n'a pu être réglé aimablement et directement avec le professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

L'entité de médiation de la consommation désignée par le professionnel est **CM2C** qui peut être saisie : Soit par courrier postal à l'adresse suivante :

CM2C

49 Rue de Ponthieu
75008 Paris

Soit par voie électronique : cm2c@cm2c.net

Toute contestation ou différents relatifs à l'interprétation ou l'exécution du Contrat est de la seule compétence du Tribunal de Grande Instance de **PARIS**.

CHARTRE QUALITÉ

La politique Qualité de Nathalie COCCO est structurée autour de trois incontournables :

- La satisfaction de nos clients et des apprenants
- L'amélioration continue de nos prestations
- Le professionnalisme de nos équipes

Articles 226-13 et 226-14 du code pénal

La démarche du coaching réclame l'application des principes généraux de l'éthique professionnelle par le respect de la personne humaine, indépendance de jugement et d'action, honnêteté, neutralité, respect de la confidentialité professionnelle (articles 226-13 et 226-14 du code pénal).

Nathalie COCCO – Organisme de formation enregistré sous le numéro 84380927538 auprès du préfet de région Auvergne Rhône-Alpes s'engage dans un processus de qualité.
Nos engagements en tant qu'organisme de formation sont les suivants :

Le consultant se doit de valider le caractère volontaire du coaching par le bénéficiaire.

Le consultant doit respecter le consentement du bénéficiaire tout au long de la démarche.

Le bénéficiaire est acteur de son coaching.

Le consultant propose une démarche personnalisée et non standardisée.

Le consultant utilise une instrumentation (méthodes et techniques) fiable et pertinente au regard des attentes et objectifs attendus.

Le consultant et le bénéficiaire confrontent le(s) projet(s) défini(s) au regard du contexte socio-économique et vérifient sa faisabilité.

Nathalie COCCO actualise ses ressources documentaires et ses méthodologies en fonction des évolutions socio-économiques et des publics concernés.

COCCO, Gérante
Nathalie COCCO