

Article 1 – Introduction

ETHOS Coach – Hélène Raymonde est un cabinet de prestation de coaching/accompagnement qui s'adresse aux clients particuliers et aux entreprises. Son siège est situé en France, 95 rue Emile Fourcand, 33000 Bordeaux.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de coaching proposées et sont systématiquement remises au client. Chaque contrat implique l'adhésion entière et sans réserve à ces présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et prévalent sur tout autre document du Client. Toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut prévaloir sur les présentes CGV. Le Client s'engage à respecter les présentes CGV.

Le Client particulier finançant sa prestation à titre privé est dénommé ci-après le Client.

Article 2 – Entretien préalable

Toute signature de contrat de prestation s'effectue après un entretien préalable avec le Client.

Cet entretien permet

- au client de tester la technique et de déterminer si elle lui convient.
- à *ETHOS Coach – Hélène Raymonde* de faire un point détaillé sur la situation du Client et de voir si ses prestations sont une réponse appropriée aux besoins du Client.

Au Client et à *ETHOS Coach – Hélène Raymonde* de décider s'ils ont envie de travailler ensemble.

A l'issue de l'entretien préalable et sous réserve que les deux parties veuillent travailler ensemble *Hélène Raymonde* proposera la prestation la plus appropriée aux besoins du Client bénéficiaire, sous forme de forfait.

Article 3 – Documents contractuels

Une fois la prestation déterminée d'un commun accord, *Hélène Raymonde* envoie au Client un contrat de coaching rédigé selon les textes en vigueur. Pour être valide, le contrat est dûment complété avec les noms, prénom et informations relatives au Client. Le contrat signé doit parvenir à Hélène Raymonde au moins 7 jours avant le début du coaching par mail à ethos.helen@gmail.com. Toute prestation de coaching entamée vaut acceptation de ces CGV.

Article 4 -Délai de rétractation

En vertu de l'article L121-16 du Code de la Consommation, le client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de signature du contrat. Les modalités et effets du droit de rétractation sont précisés lors de l'entretien préalable et transmis en annexe au contrat.

Article 5 – Tarifs

Le tarif indiqué s'entend sur la base d'une prestation appelée « Séance de Travail » d'une durée maximum de 45 minutes, effectuée à distance, par téléphone WhatsApp ou via Zoom, hors frais de communication qui restent à la charge du client.

Une « Séance de Travail » ponctuelle est facturée 90,00 €. Elle dure 30 à 45 minutes.

Une « Séance de Relecture » ponctuelle est facturée 50,00 €. Elle dure 15 à 30 minutes.

Une « Séance de Réconfort » ponctuelle est facturée 60,00 €. Elle dure 15 à 30 minutes.

Le forfait de coaching fait l'objet d'un devis annexé au contrat et comprend

- une « Séance de Travail » initiale pour définir les objectifs du coaching
- plusieurs « Séances de Travail » jalonnent la durée de l'accompagnement « coaching »
- au moins 2 « Séances de Relecture » des progrès opérés, au milieu et en fin d'accompagnement
- une « Séance de Réconfort » pour se rassurer face à une situation inattendue.

Toute demande de prestation en présentiel fera l'objet d'une étude de faisabilité ainsi que d'une tarification spécifique.

TVA non applicable – article 293 B du CGI

Article 6 – Règlement

Le règlement s'effectue par virement bancaire 48h à l'avance, préalablement à chaque séance prévue au forfait, à réception de la facture valant confirmation du rendez-vous.

La séance est automatiquement annulée si le virement du règlement n'est pas parvenu sur le compte *Ethos Coach*, 48h avant le rendez-vous.

Article 7 – Modalités pratiques

Les séances ont lieu sur rendez-vous fixés d'un commun accord avec le client.

Les séances se déroulent par communication WhatsApp ou via un lien Zoom adressé par mail au client 72h avant la séance, en même temps que la facture de celle-ci.

La durée des « Séances de Travail » correspond au temps de concentration et d'efficacité optimal. La notion de « Travail » s'entend au sens saxon de « Travel » : 'voyage, chemin. La Coach accompagne le Client sur son chemin de vie pour des séances où il lui est demandé un véritable effort d'introspection et de concentration. La Coach elle aussi concentre toute son énergie, tout son savoir, sa sensibilité, son expérience dans l'accompagnement qu'elle offre. Cela représente pour les deux parties une dépense d'énergie considérable qui porte ses fruits pour le Client.

Article 8 – Confidentialité

Le contenu des séances est absolument confidentiel et *Hélène Raymonde* s'en tient rigoureusement au secret professionnel. Les éventuelles notes prises par *Hélène Raymonde* durant une séance font l'objet d'une demande de permission au Client et sont systématiquement détruites en fin de séance. Le code déontologique International Coaching Fédération (ICF) annexé fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente *ETHOS Coach – Hélène Raymonde* et spécifie sa conduite de coach vis-à-vis du client bénéficiaire.

Les données relatives au Client sont strictement confidentielles et sont utilisées uniquement dans le cadre de l'accompagnement. Elles ne seront à aucun moment et pour aucun motif, divulguées à des tiers, même membres de la famille du Client.

Hélène Raymonde ne pratique pas de contrat tripartite.

Les échanges avec le Client dans le cadre du contrat de coaching s'opèrent uniquement par E-mail. En fin de parcours de coaching, *Hélène Raymonde* efface de sa messagerie l'intégralité de la conversation entretenue avec le Client. Elle peut aussi à la demande du Client effacer ses coordonnées de contact dans les applications de messagerie électronique, whatsApp et Zoom.

Hélène Raymonde décline toute responsabilité pour les décisions professionnelles et personnelles du Client pendant la période du coaching et dans ses suites. Elle s'engage à offrir au Client son meilleur soutien sans garantir pour autant les résultats de décisions et d'actions dont le client est le seul maître et responsable.

Article 9 – Résiliation

Chacune des parties peut à tout moment mettre unilatéralement un terme au contrat, sans avoir à s'en justifier.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Tous les documents remis, utilisés ou mis à disposition au cours de l'accompagnement constituent des œuvres originales et, à ce titre, sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle est interdite. En conséquence, le Client s'interdit de transmettre, diffuser ou plus généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents. Ils ne peuvent en aucun cas être revendus ou être mis à disposition du public ou d'un tiers sous quelque forme que ce soit y compris électronique.

Article 11 – Code de déontologie

(Code International Coaching Federation joint en annexe)

En respect du Code de déontologie établi par l'International Coaching Federation à laquelle elle est affiliée, la coach *Hélène Raymonde* s'engage à assurer un soutien inconditionnel à son Client, à l'aider, à optimiser ses capacités et ses ressources dans le respect de sa demande. Elle l'aide à se fixer des objectifs motivants et à donner le meilleur de lui-même. Elle l'accompagne dans la mise en œuvre des moyens les plus efficaces pour lui permettre d'atteindre ses objectifs.

La compétence professionnelle d'*Hélène Raymonde* est assurée par sa formation dans le domaine du coaching. Sa pratique de coach est validée notamment par la formation ICI Master Coach et ses connaissances théoriques entre autres par l'Agrégation de Lettres Modernes et un Diplôme d'Etudes Approfondies (actuel Master – Bac+5) en Analyse du Discours.

Hélène Raymonde a elle-même été coachée et continue de faire appel aux services de confrères pour être supervisée dans sa pratique. Elle est engagée dans l'amélioration continue de ses compétences professionnelles et personnelles. Elle se tient régulièrement au courant des développements de la discipline.

Dès le début de la relation d'accompagnement, *Hélène Raymonde* convient, par écrit, d'un contrat clair avec son Client. Les conditions de cet accord incluent la nature du service proposé, les limites et les responsabilités de chacun. Le contrat précise aussi la fréquence et la durée des entretiens, la façon dont ils se dérouleront (en vis-à-vis, par téléphone ou Zoom) ainsi que le montant des honoraires perçus par la coach pour sa mission. La coach garantit le respect des engagement pris contractuellement et se tient à la règle de confidentialité.

La coach s'assure que son intervention sert l'intérêt de son Client et veille à agir avec un haut niveau d'intégrité pendant toute la durée de la relation d'accompagnement. Si elle ne possède pas la compétence pour intervenir dans le domaine pour lequel elle est engagée, elle réfère son Client à un autre professionnel ressource. En aucune circonstance, elle ne met à profit la situation de coaching pour en tirer des avantages non-contractuels, qu'ils soient d'ordre financier, social ou sexuel.

Si au cours de la relation d'accompagnement, la coach constate que des divergences ne lui permettent plus de fonctionner selon les termes du contrat, elle est dans l'obligation éthique d'y mettre fin. Dans la mesure du possible, elle veillera à proposer d'autres contacts à son client.

A l'égard de la profession, la coach *Hélène Raymonde* se tient à un devoir de réserve dans ses propos et dans ses actes. Elle fait preuve de respect à l'égard de la diversité des courants existants dans le domaine du coaching mais refuse qu'une personne ou un groupe puisse se prévaloir de détenir la vérité en la matière. La coach contribue à l'image positive de la profession par son comportement, sa compétence et la vision du monde dont elle est porteuse.