

CADRE D'ACCOMPAGNEMENT

Convention d'Utilisation

Option « Hotline WhatsApp » – Service de suivi complémentaire

En résumé : Un espace d'échange fluide pour débloquer vos points précis entre deux séances, dans le respect d'un cadre structuré garantissant réactivité et sérénité pour chacune des parties.

1. OBJET ET PHILOSOPHIE DU SERVICE

L'option Hotline WhatsApp est un outil de soutien ponctuel conçu pour accompagner le client (coaché) entre deux séances d'entretien. Elle a pour objectif de débloquer une situation précise, de partager une prise de conscience ou de poser une question courte liée au parcours de coaching en cours.

2. PLAGES D'ACCESSIBILITÉ

Le service est accessible du lundi au samedi, de 9h00 à 20h30.

En dehors de ces créneaux (dimanches, jours fériés et soirées après 20h30), aucun message ne sera consulté ni traité.

3. DÉLAIS ET MODALITÉS DE RÉPONSE

Le Coach s'engage à répondre au plus vite, dans la limite de ses disponibilités et de ses consultations en cours.

Ce canal n'a pas vocation à proposer un suivi en temps réel ou instantané. En cas d'urgence médicale, psychiatrique ou psychologique grave, le Coaché s'engage à contacter directement les services d'urgence compétents.

4. VOLUME ET CADRE DES ÉCHANGES

Afin de préserver l'efficacité du suivi et de garantir un usage équilibré du service :

Limite quotidienne : Le Coaché peut solliciter le Coach pour 2 sujets ou demandes maximum par jour.

Format des messages : Les demandes doivent être synthétiques. Les notes vocales ainsi que les messages écrits sont limités à 2 minutes de lecture ou d'écoute maximum par message.

5. CADRE DE RÉGULATION ET ÉVITEMENT DES ABUS

La hotline constitue un complément et ne remplace en aucun cas une séance de coaching complète. Seront considérés comme un usage abusif :

Le dépassement répété de la limite fixée de 2 sollicitations quotidiennes.

L'exigence d'une réponse immédiate ou d'une disponibilité continue.

L'envoi de problématiques complexes nécessitant un entretien approfondi en consultation.

En cas de sollicitations excessives, le Coach se réserve le droit de réorienter la demande vers la séance suivante ou, en cas de non-respect répété du présent cadre, de suspendre l'accès à l'option hotline sans compensation.

Engagement et Acceptation

Le Coach
Lu et approuvé

Le / La Coaché(e)
Lu et approuvé (Mention « Bon pour accord »)