



COMPETENCES TITRES SERVICES

VOTRE PARTENAIRE EN
FORMATIONS TS AGREEES-CONSULTANCE-COACHING PROFESSIONNEL

0471 104 146

info@jobact.be

GRAND ROUTE DE L'ETAT 18 – 4557 SENY

www.competences-titres-services.be

NOTRE RAISON D'ETRE

Jusqu'à présent peu valorisé, le métier d'aide-ménager(ère) permet pourtant à de nombreux foyers (1 famille/5) d'alléger ses responsabilités ménagères et de vivre ainsi plus sereinement.

*Aide-ménager(ère) : un métier pas si facile ! Aujourd'hui, l'expérience ainsi que des études démontrent clairement les difficultés et **exigences liées à cette fonction d'aide à domicile...** et donc la **nécessité d'acquérir des compétences spécifiques** !*

Notons par exemple les capacités :

- **d'adaptation** (aux exigences/priorités des clients, au matériel, aux différents types d'environnement, aux imprévus...),
- **d'indépendance et d'autonomie**,
- **de communication** (écoute, échange, ouverture, assertivité...),
- **organisationnelles** et de gestion du temps...

*Aux travers nos services de **formation, consultance** et **coaching**, nous vous accompagnons dans l'identification et le développement de ces compétences !*

*Pour atteindre ces buts, nous intervenons tant au niveau des différents **acteurs** de l'entreprise qu'au **niveau structurel** (processus RH et managériaux).*

NOTRE RAISON D'ETRE

Valoriser le métier d'aide-ménager(ère).

Professionaliser et rendre plus attractif le secteur des TS.

TEMOIGNAGE

Quelle belle rencontre !

C'est évident, Charline ne s'est pas trompée de voie. Au premier contact, on sent que la **relation humaine** est au cœur de ses **priorités**.

Je ne suis donc pas étonnée de recevoir autant de **retours positifs** de la part de nos « aides ménagèr(e)s », à la suite de leur formation (dispensée par Charline) sur le thème de la motivation !

Il est rare d'obtenir un consensus aussi unanime à l'égard d'un formateur. Son **dynamisme**, ses **connaissances Rh** et sa capacité d'**animation** mettent d'emblée en confiance pour le plus grand bénéfice des participants.

C'est sans aucun doute que je referai appel à Charline pour d'autres formations.

TEMOIGNAGE

En tant que responsable pédagogique et personne de confiance, j'ai pu assister à la formation « **Mon métier, un choix motivé** » suivie par une équipe d'aide-ménagères de mon entreprise. Grâce à cette formation, les aide-ménagères se sont senties **valorisées, reconnues** pour le travail qu'elles réalisent quotidiennement. Cette formation leur a permis d'avoir une **meilleure estime** d'elles-mêmes ! Et bien que la plupart ne souhaitait pas participer à ce module, elles sont toutes reparties avec l'envie... d'avoir une suite ! Merci

STEPPE SERVICES Liège

EKO SERVICES Namur

PRESTATAIRES EN TS

- UN METIER... QUI LE VAUT BIEN ! p. 4
 - *MON METIER, UN CHOIX MOTIVE*
 - *CONFIANCE EN SOI & ESTIME DE SOI*
- BIEN-ETRE AU TRAVAIL P. 8
 - *GESTION DU STRESS*
 - *LIEN D'ATTACHEMENT & DE PROXIMITE*
 - *COMPRENDRE & GERER SES EMOTIONS*
- COMMUNICATION p. 14
 - *LES BASES DE LA COMMUNICATION*
 - *COMMUNICATION ECRITE*
 - *CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT*
 - *GESTION DES CONFLITS*
- ORGANISATION DU TRAVAIL P. 18
- DEONTOLOGIE P. 18
- MON METIER, C'EST MADAPTER ! P. 19



COACHS & FORMATEURS INTERNES

- DEVENIR COACH JEUNES p. 24
- PERFECTIONNEMENT COACHING :
REFRESH & JEUNES p. 24
- PEDAGOGIE & TECHNIQUES
D'ANIMATION P. 25

NOS SERVICES SUR MESURE

- FORMATIONS ADAPTEES p. 26
- FORMATIONS SUR MESURE P. 26



RESPONSABLES, STAFF ADMINISTRATIF, ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX

- VOS BESOINS – NOS PROPOSITIONS p. 27

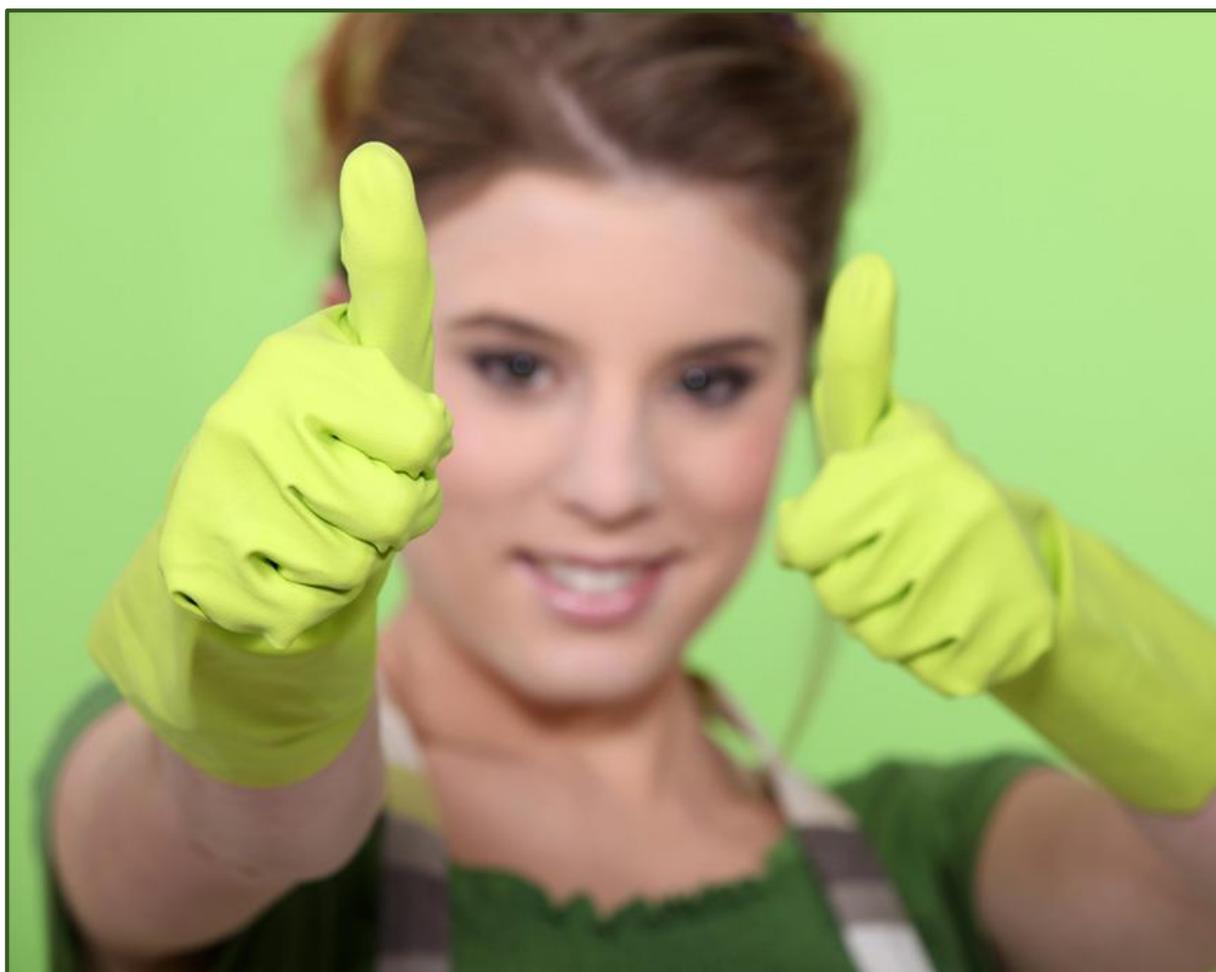
QUI SOMMES-NOUS ?

- NOS DOMAINES D'EXPERTISE p. 28
- METHODES & ORGANISATION p. 29



PRESTATAIRES EN TITRES SERVICES...

AIDE MENAGERS, REPASSEURS, BRIGADIERES, ...



... UN METIER QUI LE VAUT BIEN !

PRESTATAIRES EN TITRES SERVICES ... UN METIER QUI LE VAUT BIEN !

Jusqu'à présent peu valorisé, le métier d'aide-ménager(ère) permet pourtant à de nombreux foyers (1 famille sur 5) d'alléger ses responsabilités ménagères et de vivre ainsi plus sereinement.

Il nécessite aussi un grand nombre de compétences pas si faciles à développer ! Alors, comment faire en sorte que ce métier, souvent choisi par « défaut » devienne un vrai choix ? Comment retrouver du sens à sa vie professionnelle ? Comment être fier de son travail ? Afin d'atteindre ces buts, nous vous proposons plusieurs portes d'entrée :

- Comprendre d'où vient sa motivation et faire le lien avec son métier.
Module « Mon métier, un choix motivé ! »
- Identifier les exigences du métier et faire le lien avec ses propres compétences.
Module confiance en soi & estime de soi « Cap sur mes Talents ! »
- Réflexion sur son projet de vie et faire le lien avec son projet professionnel.
Module confiance en soi & estime de soi « Cap sur mes Projets ! »

MON METIER, UN CHOIX MOTIVE !



CONTENU

- prendre conscience des ingrédients de la motivation au travail et de ce qui me motive personnellement,
- valoriser l'estime de soi par la valorisation des compétences nécessaires au métier,
- faire le point sur mes valeurs et besoins,
- trouver en quoi mon métier satisfait mes valeurs, besoins et me permet donc de m'épanouir.

AGREMENT

- 977

DUREE

- 6H

CONFIANCE EN SOI & ESTIME DE SOI



La confiance en soi et l'estime de soi permettent de construire des relations saines et constructives avec ses collègues, ses clients, ses responsables... Ce sont les ingrédients de base pour écouter l'autre, oser s'affirmer, pour prendre les justes initiatives, créer une relation de confiance, pour apprendre et évoluer dans sa fonction. L'objectif de ce module est de développer la confiance en soi et l'estime de soi et par là, améliorer sa relation aux autres (les clients, les employeurs, ...).



Le **module de base** permet entre autres de définir et de différencier la confiance en soi de l'estime de soi.

Les **modules avancés** permettent d'aller plus loin en renforçant la confiance en soi et l'estime de soi :

- Par la valorisation du parcours, des compétences et talents,
- Par la valorisation du métier d'aide-ménagère.

MODULE DE BASE

« Confiance en soi et estime de soi »

CONTENU	DUREE
<ul style="list-style-type: none">• définir et différencier la confiance en soi de l'estime de soi,• identifier les situations qui posent problèmes,• échanger sur les ressources que l'on possède déjà.	<ul style="list-style-type: none">• 6H
	AGREMENT
	<ul style="list-style-type: none">• E 1317

MODULE AVANCE

« Confiance en soi et estime de soi : CAP SUR MES TALENTS ! »

CONTENU

Objectif :

- Identifier les exigences du métier et faire le lien avec ses propres compétences et talents !

Descriptif :

- Au cours de la journée, et grâce à des activités « ludiques », artistiques et la réalisation d'un bilan de compétences, les participants identifient leurs compétences, issues de leur pratique professionnelle et personnelle. Ils sont amenés à élargir leur vision d'eux-mêmes, à valoriser leurs acquis et leur métier. Ils repartent avec un « cv/carte de visite » représentant leurs atouts en termes de compétences et talents !

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1318

MODULE AVANCE

« Confiance en soi et estime de soi : CAP SUR MES PROJETS ! »

CONTENU

Objectif :

- Réflexion sur son projet de vie et mise en lien avec son projet professionnel.

Descriptif :

- Au cours de la journée, et grâce à des activités « ludiques » les participants mettent en évidence les qualités et compétences nécessaires pour le métier d'aide-ménagère. Ils prennent conscience que ce métier n'est pas aussi accessible et facile qu'il n'y paraît. Ils identifient les raisons qui permettent d'être fier de son travail et l'importance de sa place dans notre société. Ils sont amenés à se réapproprier leur métier, leur projet, à créer une vision plus constructive d'eux-mêmes et de leur parcours. Ils identifient les critères d'équilibre entre vie privée et professionnelle.

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1319

CAP SUR...



AU TRAVAIL !

GESTION DU STRESS



De nombreuses situations auxquelles sont confrontées les aide-ménagères nécessitent de savoir gérer son stress : la 1^{re} rencontre avec un client, un remplacement, un client mécontent, un imprévu au sein de la maison du client, la présence du client ou d'autres personnes, le statut social du client (aisé ou non)... Dans ces situations, si le stress prend le dessus, il peut altérer l'efficacité de l'aide-ménagère : son sens de l'organisation, sa capacité d'adaptation, son aptitude à communiquer...

Afin de mieux gérer son stress et gagner en efficacité, il est donc important :



- De savoir ce qu'est le stress (afin d'en construire une vision positive),
- D'identifier les situations stressantes (situations propres à chacun),
- Pour pouvoir ensuite apprendre à gérer son stress (Modules avancés).

MODULE DE BASE

« Le stress ? Un moteur ! Apprenons à le reconnaître et à l'appivoiser ! »

CONTENU

L'objectif de ce module de base est de comprendre ce qu'est le stress pour mieux l'identifier et pouvoir le gérer ; identifier les situations personnelles de travail qui nous stressent et faire le point sur les ressources que l'on possède déjà.

- **Qu'est-ce que le stress ?**
- **Quelles sont les situations qui me stressent personnellement dans le cadre de mon travail ?**
- **Quelles-sont les ressources que je possède déjà pour y faire face ?**

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1322

MODULE AVANCE

« Gestion du stress : la porte mentale »

CONTENU

Une origine du stress est notre perception de la réalité : soit la situation nous paraît difficile à gérer car nous ne pensons pas avoir les capacités pour y faire face, soit nous « grossissons » la situation au point qu'elle nous paraît insurmontable. Ce module nous permet de :

- Comprendre ce principe de perception et l'impact sur notre niveau de stress,
- Apprendre à anticiper les situations qui pourraient nous stresser,
- Voir autrement pour ne pas rester campé sur ses idées qui nous figent,
- Observer la situation plutôt qu'interpréter afin d'être le plus objectif possible.

PREREQUIS

Module de Base « Le stress : un moteur ! Apprenons à le reconnaître et à l'appivoiser »

DUREE

- **4H**

AGREMENT

- **E 1323**

MODULE AVANCE

« Gestion du stress : la porte physique »

CONTENU

Le stress a un impact direct sur notre respiration qui influence directement notre capacité à réagir, à réfléchir, à faire face à une situation. Ce module nous permet d'apprendre :

- Les premiers réflexes respiratoires : le 1^{er} réflexe à avoir pour gérer son stress !
- Les techniques de relaxation, qui permettent ultérieurement de prendre du recul et mieux appréhender le stress.

PREREQUIS

Module de Base « Le stress : un moteur ! Apprenons à le reconnaître et à l'appivoiser »

DUREE

- **4H**

AGREMENT

- **E 1324**

MODULE AVANCE

« Gestion du stress : la porte organisationnelle »

CONTENU

Le stress est souvent lié à notre façon de nous organiser et planifier notre temps. Ce module nous renvoie directement aux éléments essentiels de la gestion du temps et de l'organisation du travail en partant directement des situations problématiques des participants.

Bien que nous éveillions aux différents concepts clés de la gestion du temps (qu'est-ce qu'une priorité, l'importance de fixer ses limites, d'évaluer le temps, d'anticiper, pourquoi nous retrouvons-nous souvent « coincés » par le temps ? Pourquoi le temps semble-t-il plus un ennemi qu'un allié ?), ce module se veut essentiellement pratique et orienté solution par l'analyse des situations concrètes des participants et les solutions pour y faire face.

PREREQUIS

Module de Base « Le stress : un moteur ! Apprenons à le reconnaître et à l'apprivoiser »

DUREE

- 4H

AGREMENT

- E 1326

MODULE AVANCE

« Gestion du stress par la confiance en soi »

CONTENU

La confiance en soi, c'est croire qu'on est capable de faire face à une situation X. Et si l'on croit en soi, le stress diminue naturellement et ne devient plus un obstacle à l'action. Ce module nous renvoie donc aux éléments essentiels de la confiance en soi en partant directement des situations problématiques des participants. Bien que nous éveillions aux différents concepts clés de la confiance en soi (qu'est-ce que c'est ? les origines possibles du manque de confiance en soi, information sur les différentes pistes pour développer la confiance en soi), ce module se veut essentiellement pratique et orienté solution par l'analyse des situations concrètes des participants et les solutions pour y faire face.

PREREQUIS

Module de Base « Le stress : un moteur ! Apprenons à le reconnaître et à l'apprivoiser »

DUREE

- 4H

AGREMENT

- E 1325

CES CLIENTS ATTACHANTS, ISOLÉS ou FRAGILISÉS:

Comment gérer mes émotions en situation de proximité ou d'attachement ?

PUBLIC CIBLE

Ce module s'adresse plus particulièrement aux aide-ménagères exerçant leur profession en présence de leur client dont la « situation personnelle » tend à renforcer le lien de dépendance (vis-à-vis de l'aide-ménagère). Nous pensons plus particulièrement aux clients dont le profil est le suivant : personne seule, âgée, en difficulté physique ou mentale.



FINALITE

L'objectif final (en entreprenant tout le cycle de formation proposé ci-dessous) est de mieux cerner ce qui nous relie individuellement à un client (sens et lien d'attachement), ce que ça évoque en nous, d'analyser les conséquences positives (exemple : meilleure implication et joie au travail) ou pouvant poser problème (le risque de panique ou stress, de perte de sens, de démotivation, de tristesse, de déchirure... lors d'un décès, d'une confrontation à une situation d'urgence telle qu'une chute ou un constat d'inertie du client...), d'appréhender son stress et ses émotions, de gérer leurs impacts sur soi et l'autre. Enfin, le module permet aussi une réflexion sur le cadre d'intervention et les limites de ses responsabilités professionnelles.

CYCLE DE FORMATION

Idéalement, pour pouvoir répondre à la question « Ces clients attachants, présents isolés ou fragilisés : comment gérer mes émotions en situation de proximité ou d'attachement ? », il est conseillé d'entreprendre le cycle de formation suivant :

- **MODULE 1** : Module de Base « Ces clients attachants, présents, isolés... »
- **MODULE 2** : Module de Base « Le stress : un moteur ! ... »
- **MODULE 3** : Module de Perfectionnement au choix « Gestion du stress »
- **MODULE 4** : Module « Comprendre et Gérer ses émotions »

MODULE DE BASE

« LIEN D'ATTACHEMENT ET DE PROXIMITE »

CONTENU

Pourquoi s'attache-t-on à nos clients ?

A partir d'une situation personnelle de travail, chaque participant identifie les raisons qui l'amènent à « s'attacher » à son client.

Je fais le point : j'identifie les conséquences du lien d'attachement et de proximité

A partir d'un brainstorming « guidé » par le formateur, les participants sont invités à échanger sur les conséquences (positives et négatives) du lien d'attachement et de proximité. Les thématiques suivantes seront notamment abordées : la notion de responsabilité ainsi que les émotions (joie, peur, tristesse, colère...) et le stress ressenti face à certaines situations.

Réflexion autour de la question de l'équilibre à trouver entre « Ce qui donne du sens à mon travail » et « les limites et responsabilités professionnelles ».

DUREE

- 4H

AGREMENT

- E 1315

« COMPRENDRE ET GERER SES EMOTIONS »

Comment être à l'écoute de ses émotions et les gérer ? Gérer plus efficacement ses émotions, c'est se donner la chance d'adopter des comportements professionnels, favorisant un mieux-être et une implication équilibrée.

CONTENU

- Quelle importance de savoir gérer ses émotions ?
- D'où viennent nos émotions ?
- Comment s'expriment nos émotions ?
- Comment je gère personnellement mes émotions ?
- Comment gérer ses émotions plus efficacement ?



DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1321

LA COMMUNICATION



**POUR DE MEILLEURES
RELATIONS CLIENTS !**

PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION

Qu'il travaille en présence de son client ou non, le prestataire en titres services établit une relation humaine avec ce dernier, dans un cadre de travail fondé sur une relation d'offre et de demande de service. Afin d'établir cette relation de confiance, de « fidéliser sa clientèle, il est primordial d'être à l'écoute de façon empathique, de poser ou de répondre à une demande de façon assertive ou encore de réagir de façon constructive dans une situation de tension : c'est ce qu'on appelle les bases de la communication. De même, les bases de la communication permettront à vos repasseuses, brigadières, coachs, formateurs... de bien motiver leur collègue, vivre sereinement au sein de leur travail, créer une cohésion d'équipe et favoriser une collaboration.



3 NIVEAUX D'APPRENTISSAGE :

Les principes de base de la communication (Observation, écoute, empathie et assertivité) sont abordés dans les 3 modules ci-dessous (3 niveaux d'apprentissage) :

- Niveau 1 : Ecoute & Empathie
- Niveau 2 : Ecoute & Assertivité
- Niveau 3 : Assertivité

DES FORMATIONS... ADAPTEES A VOS BESOINS !

Nous abordons le contenu de ces formations relatives à la communication en adaptant le fil conducteur, nos exercices pratiques à vos situations concrètes de terrain. C'est pourquoi, nous échangeons préalablement sur les problématiques que vous rencontrez.

EXEMPLES DE SITUATIONS/PROBLEMES

A titre d'exemple, voici quelques thématiques qui peuvent être abordées :

- Mon premier contact avec un nouveau client ;
- Comment recevoir et percevoir une critique de son client/sa collègue ?
- En tant que brigadière, comment communiquer une remarque à ma collègue ?

CONTENU

- Ces 3 formations abordent les principes de base d'une bonne communication : l'écoute active, l'empathie, le principe d'assertivité et l'intérêt d'adopter ces comportements.
- A partir des situations des participants et d'auto-diagnostic, chacun fait le point sur sa manière d'écouter l'autre et de s'exprimer. Cette réflexion est suivie d'un Brainstorming autour des questions « Comment faire mieux ? » - « Pourquoi faire mieux ? ». En partant des situations de terrain, mise en pratique des « attitudes » constructives via des jeux de rôles.

NIVEAU 1
Ecoute & Empathie

NIVEAU 2
Ecoute & Assertivité

NIVEAU 3
Assertivité

• AGRÉMENT 973

• AGRÉMENT 974

• AGRÉMENT 975

COMMUNICATION ECRITE

Afin d'établir une relation de confiance et de service avec son client, il est important que le prestataire en titres services puisse communiquer et échanger des informations avec ce dernier. Mais comment faire lorsque celui-ci n'est pas présent ? L'échange écrit reste une bonne solution, mais comment s'y prendre ?

- Comment créer et maintenir un lien de confiance avec son client au moyen d'une communication écrite ?
- Comment communiquer par écrit de façon brève et adaptée ?
- Prendre confiance en sa capacité à communiquer par écrit.



DUREE

- 4H

AGREMENT

- 976

CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT

Le métier d'aide-ménagère est un métier de service. Construire une relation client basée sur la confiance est un enjeu de base. Mais comment peut-on définir cette relation ? L'objectif de ce module de base est de comprendre les enjeux de la relation client :

- Qu'est-ce qu'un client ? Quels sont ses droits ? Ses devoirs ? Quelle limite dans la relation ?
- Quels sont les enjeux de la relation client ?
- Quelles sont les attentes des clients et leurs critères de satisfaction ?
- Comment satisfaire son client ?

Afin d'aller plus loin dans ce concept de « relation client », nous conseillons ensuite les modules suivants : 1) Ecoute et observation 2) L'analyse des besoins du client 3) L'assertivité.

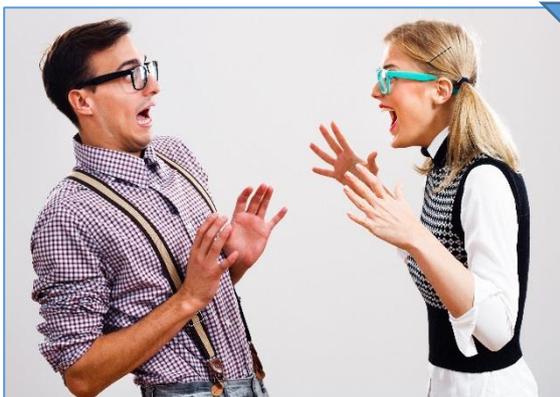
DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1327

GESTION DES CONFLITS



Un prestataire en Titres Services est confronté à différentes situations de tension : un client mécontent d'une prestation, un client « exigeant », un client « trop présent, des remarques désobligeantes des collègues ... ». Comment réagir de façon constructive ? Comment éviter le conflit, l'anticiper ou le gérer en évitant d'adopter nos réflexes primaires tels que le repli sur soi, l'agressivité, les excuses à excès, ... ?

MODULE DE BASE « Gestion des conflits »

CONTENU

Objectif : apprendre à gérer ces situations de tension afin de maintenir et améliorer son bien-être, l'estime de soi, la relation aux autres (clients, collègues, responsables).

- Comprendre l'origine et la définition d'une situation conflictuelle.
- Les différentes réactions face à un conflit.
- Comment transformer une critique destructrice en critique constructive ?
- Comment rester connecté à l'autre et à soi-même grâce à l'écoute ?
- Comment oser communiquer en situation de tension ?

DUREE

- 6H

AGREMENT

- 974

MODULE AVANCE « Encore un client difficile ! »

CONTENU

Objectif : aller plus en profondeur dans la gestion des conflits en développant sa capacité à réagir de façon constructive.

- Comprendre la position de l'autre sans pour autant être d'accord avec ;
- Connaître ses limites et oser les poser de façon constructive ou avec un « non » clair et affirmé ;
- Identifier et gérer les émotions ressenties face à un « non » ou une critique négative d'autrui.

DUREE

- 6H

AGREMENT

- 975

ORGANISATION DU TRAVAIL

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES

Le prestataire en titres services travaille seul à domicile. Dans ce contexte, il est primordial d'être capable de s'organiser de manière autonome. Gérer son temps et ses priorités permettra de développer ses compétences organisationnelles.

- Comment détecter les attentes et priorités du client?
- Comment s'organiser et gérer son temps de travail de façon efficace.



DUREE

- 6H

AGREMENT

- 970

DEONTOLOGIE

COMME CHEZ MOI ?

« Comme chez moi ? » est une façon d'interpeler sur la question du cadre de fonctionnement et les limites à ne pas franchir et à respecter dans le cadre d'un travail à domicile.

Ce qui pourrait paraître simple ne l'est pas du tout : nous avons tous nos propres règles de fonctionnement nos propres idées sur ce qui est bien, mal, ce que l'on peut faire et ne pas faire pour respecter l'autre. Mais aussi, avec le temps... nous pouvons un peu nous sentir... comment chez nous !! Cette sensation est d'autant plus renforcée que le client est « accueillant ». Alors comment fixer la frontière et la respecter ?

Cette journée de formation sur l'éveil à la conscience professionnelle et à la déontologie est avant tout basée sur le partage d'expériences et sur la réglementation des TS.

- Définition et importance de la sphère privée.
- Les avantages d'une attitude professionnelle : la valorisation de soi, la confiance du client et de son employeur, le degré d'autonomie qui en découle et l'épanouissement personnel.
- Les situations à risques ET définition de la déontologie et des limites.

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1316

MON METIER, C'EST...



M'ADAPTER !

CAPACITE D'ADAPTATION



Le prestataire en Titres Services est amené à rencontrer des clients ... très différents (de par ses besoins, sa personnalité, ses modes de communication et de fonctionnement) !

Il rencontre aussi des situations différentes, des imprévus, des environnements différents...

Etre capable de s'adapter est dès lors une des compétences clé pour être efficace, mais aussi pour établir la relation de confiance et de service avec son client.

MODULE DE BASE

« Chouette, des clients tous différents ! Cap sur ma capacité d'adaptation »

Un programme axé sur la prise de conscience et les ressources de chacun :

- C'est quoi « s'adapter ? »
 - S'adapter aux ressources matérielles / à l'environnement de travail
 - S'adapter aux besoins des clients
 - S'adapter aux différents modes de communication
 - S'adapter aux différentes personnalités
 - S'adapter aux imprévus
- Quelle importance de s'adapter ?
 - Importance pour moi / pour l'entreprise TS / pour le client
- Etude de cas
 - Partage des difficultés vécues sur le terrain
 - Partage des réussites
 - Partage ressources

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1311

MODULE AVANCE

« Je m'adapte... aux différentes personnalités de mes clients »

- Comprendre les origines de la personnalité et l'impact dans nos relations,
- Découvrir son profil de personnalité,
- Connaître ses propres ressources, ses atouts et ses points d'attention dans son métier d'aide-ménagère mais aussi ceux des autres, des clients,
- Apprendre à accepter et s'adapter aux différences des autres.

PREREQUIS

Module de base **conseillé**, mais pas indispensable

PRIX

Supplément de 25€htva/participant pour l'obtention du rapport de personnalité

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1312

MODULE AVANCE

« Je m'adapte... aux différents modes de communication de mon client »

- Les bases de la communication,
- Découvrir son profil dominant au moyen d'un test,
- Connaître ses propres ressources, ses atouts et ses points d'attention dans son métier d'aide-ménagère mais aussi ceux des autres, des clients,
- Apprendre à s'adapter aux modes de communication des autres.

PREREQUIS

Module de base **conseillé**, mais pas indispensable.

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1313

MODULE AVANCE

« Je m'adapte... aux besoins de mes clients »

Dans la sphère de travail de l'aide-ménagère, la notion de besoin intervient à différents niveaux :

- L'aide-ménagère est amenée à rencontrer des clients avec des besoins différents.
- Les besoins des clients évoluent au fil du temps : les besoins énoncés lors de la première rencontre ne sont peut-être plus les mêmes au bout d'X mois.
- L'aide-ménagère n'a pas toujours les mêmes besoins que son client : il devient alors difficile de percevoir ceux de son client ou de les comprendre pour ensuite y répondre et le satisfaire.

Durant cette journée de formation, nous répondrons aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que c'est qu'un besoin ? Quelles conséquences sur notre vie ?
- Qu'est-ce qui se passe quand un besoin est satisfait / insatisfait ?
- Avons-nous tous les mêmes besoins ? Comment s'ouvrir et comprendre les besoins des autres ?
- Les besoins évoluent-ils dans le temps ?
- Comment être à l'écoute et oser interpeller le client sur ses besoins ?
- Analyse et recherche de solutions à partir des situations vécues par les participants.

PREREQUIS

Module de base **conseillé**,
mais pas indispensable.

DUREE

- **6H**

AGREMENT

- **E 1314**

POUR VOS COACHS



& FORMATEURS



DEVENIR COACH DE JEUNES !

POUR QUI ?

- Aide-ménager de plus de 45 ans, max.CESS
- Avec une expérience de terrain
- Une méthode de travail irréprochable
- Ayant une maîtrise du métier dans sa pratique et de son cadre légal
- Bonne aptitude relationnelle tant avec ses employeurs, ses clients que ses pairs et potentiel de développement en matière de communication
- Bonne capacité d'adaptation
- Etre mobile
- Volonté de transmettre son savoir

CONTENU

- Définir le métier de coach,
- Développer l'attitude de base du coach : principes d'observation, d'écoute et d'assertivité,
- Fixer des objectifs réalisables, les planifier et les communiquer,
- Apprendre à transmettre ses connaissances et ses compétences,
- Découvrir le profil du « jeune » et son mode de communication,
- Comprendre la motivation et trouver des pistes pour stimuler le jeune.

ORGANISATION/FINANCEMENT

- Module inter-entreprises
- Organisé à Bruxelles, Namur, Liège et Mons
- Financé par FORM TS

PERFECTIONNEMENT COACHING « JEUNES & REFRESH »

POUR QUI ?

- Les personnes ayant suivies le module « Devenir coach » (module de base)

OBJECTIF

- « Refresh » : revoir les principes de base du rôle de coach.
- « Jeunes » : acquérir les connaissances et compétences spécifiques au coaching de jeunes.

CONTENU

- Comment je me définis en tant que coach ?
- Echanges autour des expériences pratiques et recherches de solutions
- Découvrir le profil du « jeune » et son mode de communication,
- Comprendre la motivation et trouver des pistes pour stimuler le jeune.
- **MODULE ESSENTIELLEMENT PRATIQUE / JEUX DE ROLES**

NOS SERVICES SUR MESURE



FORMATIONS ADAPTEES

Notre pédagogie et nos techniques d'animation reconnues pour être attractives, participatives, actives et ludiques amènent chaque participant à faire appel à ses ressources personnelles et ses expériences vécues au sein de votre entreprise. À l'inverse de formations « classiques & généralistes », nos formations sont au plus près de vos réalités. C'est en cela qu'elles ont « **adaptées** » !

FORMATIONS SUR MESURE

Vous ne trouvez pas votre bonheur parmi nos formations agréées ? Nous vous proposons :

- D'analyser votre besoin,
- Afin de créer des formations **sur mesure**,
- Et prenons en charge la procédure de demande d'agrément,
- Le tout, dans un délai rapide !

ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX



VOS BESOINS

Besoin de vous mettre à la pointe en matière de **job coaching** ? De mieux comprendre les facteurs de **motivation** ou de mettre en place un nouveau mode d'**organisation**, d'améliorer votre procédure de **recrutement**... ?

NOS PROPOSITIONS

Une formule adaptée à vos besoins et vos contraintes : optez pour une **formation**, une mission de **consultance**, un conseil ou encore un **coaching** professionnel en lien avec nos **domaines d'expertises** !

& RESPONSABLES



NOS DOMAINES D'EXPERTISE

TITRES SERVICES

Nous travaillons depuis 2009 pour le secteur des Titres Services, pour des missions de coordination, consultance, coaching et formations.

JOB COACHING

10 années d'expertise en techniques d'orientation et de recherches d'emploi, réalisation des bilans de compétences et de personnalité, attitudes du Job Coach.

- *Certification en analyse des profils de personnalité*
- *Diplôme RH et Sciences du travail*
- *Expériences dans des secteurs variés : entreprises d'outplacement, à finalité économique, FS et d'insertion.*



DEVELOPPEMENT PERSONNEL & REATIONNEL

12 années d'expertise en analyse des profils et comportements au sein des entreprises, développement de la confiance en soi et estime de soi, gestion du stress, du temps et des priorités, gestion des conflits, affirmation de soi et écoute de l'autre.

- *Formation en CNV*
- *Certification en PNL*
- *Certification en analyse des profils de personnalité (Ennéagramme et MBTI)*

RH & MANAGEMENT

15 années d'expertise en processus de recrutement, d'évaluation, de gestion des compétences et des carrières professionnelles, des formations, de la motivation et du bien-être au travail, gestion des potentiels, de la dynamique d'équipe et des conflits.

- *Diplôme RH (expertise en communication été développement des compétences en entreprise) et Sciences du travail*
- *Expériences en consultance-formation-coaching professionnel dans des secteurs variés depuis 2001.*

NOTRE MISSION

Répondre à aux **besoins** des agences TS en matière de **gestion et développement des COMPETENCES & des RESSOURCES HUMAINES**

NOS SERVICES

COACHING - CONSULTANCE – FORMATION

POUR QUI ?

- Vos aide-ménagères(ères) et repasseurs(euses)
- Vos brigadier(ères) et responsables d'équipes
- Vos coachs en TS et vos formateurs internes
- Votre personnel administratif ou encadrant (gérant, accompagnateurs sociaux, personne de confiance...)

NOS METHODES

ATTRACTIVITE - QUALITE - PROFESSIONNALISME

Notre pédagogie rencontre un grand succès !

ORGANISATION

Nous garantissons une **flexibilité organisationnelle** !

Nous nous **adaptions** en termes de :

Contenu - Durée – Horaires – Logistique

QUEL PRIX ? QUEL FINANCEMENT ?

- Formation : 120€ htva/heure
- Grâce à **nos agréments**, vous bénéficiez de l'intervention financière de la Région Wallonne ou de Form TS !

OU ?

Nous nous déplaçons partout en **Wallonie** et à **Bruxelles** :

- *En vos locaux,*
- *Dans une de nos nombreuses salles partenaires en région wallonne et bruxelloises en privilégiant systématiquement la proximité.*
- *En nos bureaux situés à Liège*

CONTACT

Charline GAVROY
0471/104.146 - info@jobact.be

COMPETENCES TITRES SERVICES

CREE PAR



WWW.JOBACT.BE

VOTRE **ACT**'IVATEUR DE CARRIERES !