



# 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](http://www.competences-titres-services.be)**

## NOTRE MISSION

Répondre 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-ménagers(ères) et repasseurs(euses)
- Vos brigadiers(ères) et responsables d'équipes
- Vos coachs en TS et vos formateurs internes
- Votre personnel administratif ou encadrant (gérant, accompagnateurs sociaux, personnes 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 – Horaire – Logistique**

## QUEL PRIX ? QUEL FINANCEMENT ?

- Formation : 120€ htva/heure + forfait déplacement
- Grâce à **nos agréments**, vous bénéficiez d'une intervention financière du Forem ou d'Actiris.

## OÙ ?

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

- *Au sein de votre entreprise.*
- *Dans une de nos nombreuses salles partenaires en région wallonne et bruxelloise en privilégiant systématiquement la proximité.*

## 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*
  - *EQUILIBRE VIE PRIVEE/PROFESSIONNELLE*
  - *BIEN-ETRE & ALIMENTATION*
- **COMMUNICATION** P. 15
  - *LES BASES DE LA COMMUNICATION*
  - *COMMUNICATION ECRITE*
  - *CONSTRUIRE UNE RELATION CLIENT*
  - *GESTION DES CONFLITS*
- **GESTION DU TEMPS, ORGANISATION & DEONTOLOGIE** P. 19
- **MON METIER, C'EST MADAPTER !** P. 21



## COACHS & FORMATEURS INTERNES

- **DEVENIR COACH** p. 25
- **PERFECTIONNEMENT COACHING :**  
PUBLIC « JEUNES » p. 25
- **PEDAGOGIE & TECHNIQUES D'ANIMATION** P. 26

## NOS SERVICES SUR MESURE

- **FORMATIONS ADAPTEES** p. 27
- **FORMATIONS SUR MESURE** P. 27



## RESPONSABLES, STAFF ADMINISTRATIF, ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX

- **VOS BESOINS – NOS PROPOSITIONS** p. 28
  - // RH (ABSENTÉISME, RECRUTEMENT...)
  - // COMMUNICATION
  - // MANAGEMENT
  - // JOB'COACHING

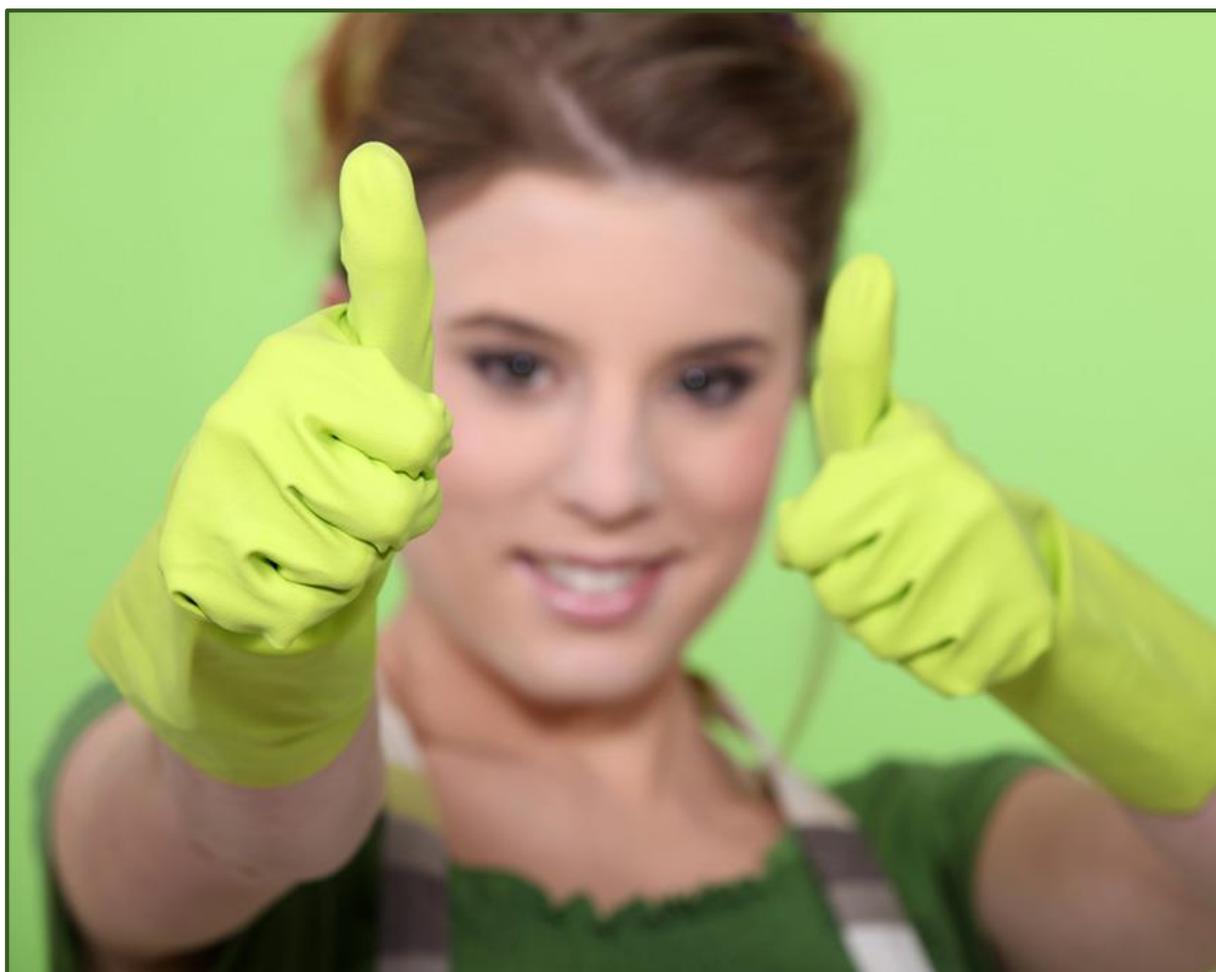
## QUI SOMMES-NOUS ?

- **NOS DOMAINES D'EXPERTISE** p. 29



# PRESTATAIRES EN TITRES SERVICES...

AIDE MENAGERS(ES), REPASSEURS(EUSES), BRIGADIERS(ES), ...



**... UN METIER QUI LE VAUT BIEN !**

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

## Pourquoi avez-vous choisi ce métier ?

« *J'avais besoin d'un travail et je n'avais pas d'autres choix* » - « *C'est un métier qui me permet de m'occuper de ma famille... mais quand on me demande ce que je fais, ça me met mal à l'aise, j'ai l'impression qu'on me juge, que je ne suis pas grand-chose aux yeux des autres.* »

Nous avons entendu maintes fois des réponses comme celles-ci. Pourtant, ce métier aux bénéfices si précieux pour les familles, les personnes seules... mérite bien sa place sur le podium des métiers à valoriser. « UN METIER QUI LE VAUT BIEN » - « PARCE QUE JE LE VEUX BIEN ! », nos slogans phares, illustrent bien ce que nous souhaitons atteindre au travers nos formations. Comment faire en sorte que ce métier, souvent choisi par « défaut » soit apprécié à sa juste valeur ? Comment construire une vision positive de soi ? Comment retrouver du sens à sa vie professionnelle ? Comment être fier de son métier ? Afin d'atteindre ces buts, nous vous proposons plusieurs portes d'entrée :

- Identifier les facteurs de motivation et de bien-être au travail... et mise en lien avec son métier. **Module « Mon métier, un choix motivé ! »**
- Identifier ses compétences et ses talents... et mise en lien avec son métier. **Module confiance en soi & estime de soi « Cap sur mes Talents ! »**
- Réflexion sur son projet de vie et mise en lien avec son projet professionnel. **Module confiance en soi & estime de soi « Cap sur mes Projets ! »**

## MON METIER, UN CHOIX MOTIVE !



### AGREMENT

- 977

### CONTENU

- valoriser l'estime de soi par la valorisation du métier,
- prendre conscience des ingrédients de la motivation et du bonheur au travail,
- identifier ce qui nous motive personnellement (nos moteurs d'action, nos besoins, nos valeurs),
- mise en lien avec mon métier.

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

## MODULE AVANCE

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

#### CONTENU

#### « Identifier ses compétences et ses talents... et mise en lien avec son métier »

Au cours de la journée, et grâce à des activités « ludiques », les participants identifient leurs talents (activité de découverte autour des profils de personnalités selon le modèle de l'Ennéagramme) et 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 !

#### DUREE

- 6H

#### AGREMENT

- E 1318

## MODULE AVANCE

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

#### CONTENU

#### « Réflexion sur son projet de vie et mise en lien avec son projet professionnel »

Les participants échangent sur leurs « rêves/aspirations professionnelles » d'enfant et identifient les grands événements de leur vie qui les ont amenés petit à petit vers le métier d'aide-ménagère. Petit à petit, ils créent du lien entre leurs aspirations passées et leur vie professionnelle actuelle. 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 confronté(e)s les aide-ménagères nécessitent de savoir gérer son stress : la 1<sup>ère</sup> rencontre avec un client, un remplacement, un client mécontent, un imprévu au sein de la maison du client, la présence de ce dernier 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 du prestataire de service : 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<sup>er</sup> 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.

A partir des expériences des participants, nous abordons les 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'appivoiser »

#### 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. Si l'on croit en soi, le stress diminue naturellement et ne devient plus un obstacle face à la situation « problématique ».

Au programme : Qu'est-ce que la confiance en soi ? Quelles en sont les origines possibles ? Quelles pistes pour développer la confiance en soi ? Durant ce module, les participants seront... en **ACTION** ! Et analyseront leurs propres situations-problématiques.

#### PREREQUIS

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

#### DUREE

- 4H

#### AGREMENT

- E 1325

# CES CLIENTS ATTACHANTS, ISOLES ou FRAGILISES:

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

### **PUBLIC CIBLE**

Ce module s'adresse plus particulièrement aux aide-ménager(ère)s 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-ménager(ère)). 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 un cycle de plusieurs formations) 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 que la chute d'un 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 ou INTER-VISIONS**

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 soit le module de base suivi des modules d'**inter-visions**, soit un **cycle de plusieurs formations au choix** (sur des thématiques permettant aux participants de mieux gérer les situations auxquelles ils sont confrontés). Voici un exemple de cycle :

- **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

### « RENCONTRES INTER-VISONS »



#### POUR QUI ?

- Les aide-ménagères ayant suivi le module « lien d'attachement ».

#### FINANCEMENT

- 3h30 – 420€ htva
- Avantage à partir de 2 inter-visons /an

#### CONTENU

- Durant 1h30, le formateur une thématique pour mieux comprendre sa relation avec le client « fragilisé » et développer ses compétences relationnelles (ex. : le triangle dramatique, les drivers, l'assertivité...).
- Les 2h suivantes sont consacrées au partage d'expériences positives (bonnes pratiques) et les difficultés rencontrées sur le terrain.

Les interventions sont encadrées par un coach-formateur professionnel, garant d'échanges constructifs. Il recadre les discours et fait émerger des pistes de solutions pratiques.

## COMPRENDRE & GERER SES EMOTIONS



Comment être à l'écoute de ses émotions & 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 ?**
- **Je fais le point sur ma situation.**
- **J'apprends à gérer plus efficacement mes émotions.**

### DUREE

- **6H**

### AGREMENT

- **E 1321**

## MIEUX SE CONNAITRE : un 1<sup>er</sup> PAS VERS L'EQUILIBRE

Un bon nombre de personnes en quête d'équilibre se sent impuissant et dépassé par « tout » ce qu'il y a à gérer « enfant, boulot, maison... ». Or, nous sommes les premiers acteurs de cette « tragédie » ! Cette formation vise à faire le point sur la manière dont nous avons tendance à nous surcharger nous-mêmes et de trouver des solutions là où nous pouvons agir : sur nous-même !

### CONTENU

- **Echanges sur les facteurs d'équilibre et sur les causes possibles d'une sensation de déséquilibre entre vie privée/vie professionnelle ainsi que les conséquences dans notre quotidien.**
- **Auto-diagnostic « mes drivers » pour identifier notre mode de fonctionnement qui nous pousse à nous surcharger.**
- **Trucs & astuces pour lâcher prise et alléger la pression !**

### DUREE

- **6H**

## UNE ALIMENTATION SAIN & ADAPTEE POUR UNE VIE EQUILIBREE !

Savoir s'alimenter sainement a un impact sur notre santé physique mais aussi sur notre santé mentale et émotionnelle en améliorant notre bien-être. Connaître les principes de base d'une alimentation équilibrée. Comment se donner les moyens, en fonction de notre rythme et mode de vie, de se nourrir de façon équilibrée ?

**Réflexion personnelle sur son rapport à l'alimentation autour des questions suivantes :**

- **Quelle est l'impact de l'alimentation sur mon niveau de bien-être et d'énergie ?**
- **Quand, comment et que consommer pour compenser nos pertes d'énergie ?**
- **Comment combiner équilibre alimentaire avec les horaires de travail ?**
- **Quels sont les aliments à privilégier et ceux à éviter ?**

**Quelques idées de repas et d'encas équilibrés**

### DUREE

- **4H**

# 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, ces formations permettront à vos repasseur(se)s, brigadier(ère)s, coachs, formateurs/trices... de bien motiver leurs collègues, 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 et adaptons **la durée** en fonction du programme fixé.

## 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 brigadier(ère), comment formuler une remarque à ma/mon 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'autodiagnostic, 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-ménager(ère) est un métier de service. Il est donc essentiel de construire une relation client basée sur la confiance. Mais comment va-t-on s'y prendre ? L'objectif de ce module de base est de comprendre les enjeux de cette relation :

- La relation : Relation professionnelle ou amicale ? Quelles limites à ne pas franchir ?
- Le client : Quels sont ses droits ? Ses devoirs ? Quelles sont ses attentes et ses critères de satisfaction ?
- Moi : faire une « bonne 1<sup>re</sup> impression » - quels mots/quelle attitude pour créer un lien de confiance ? Comment satisfaire mon 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.

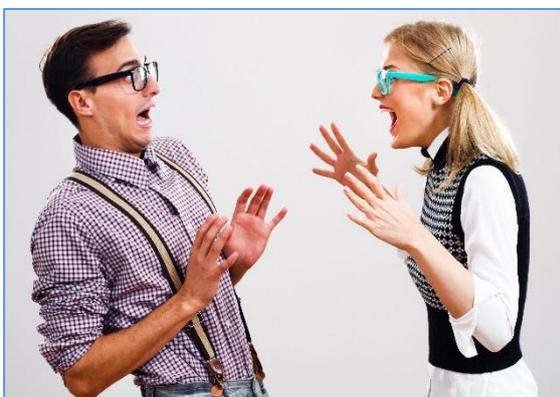
## AGREMENT

- E 1327

## DUREE

- 6H

# 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 & écouter la position de l'autre sans pour autant être d'accord avec lui.
- 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

# GESTION DU TEMPS - ORGANISATION



# & DEONTOLOGIE

# 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. Ces modules utilisent les expériences des participants pour aborder la théorie.

### MODULE 1 : PRINCIPES DE BASE DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

- Par quelle pièce débiter ?
- Dois-je faire certaines tâches avant d'autres ?
- Comment évaluer le temps de travail pour chaque pièce et m'organiser en conséquence ?

### MODULE 2 : S'ORGANISER EN FONCTION DES ATTENTES DE SON CLIENT

- Comment détecter les attentes et priorités de mon client ?
- Que faire si je n'ai pas la même vision des priorités que mon client ?
- Comment m'organiser et gérer mon temps de travail de façon efficace ?

DUREE

- 3H30 PAR MODULE

AGREMENT

- 970

# DEONTOLOGIE

## COMME CHEZ MOI ?

« Comme chez moi ? » est une façon d'interpeller 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... comme 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, 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, de la déontologie. Aperçu des situations à risques.
- Qu'est-ce qu'une attitude professionnelle : identifier les mots et les bons gestes à poser. Garder le lien avec son client sans pour autant dépasser les frontières du cadre de travail.
- 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.

DUREE

- 6H

AGREMENT

- E 1316

# MON METIER, C'EST...



## M'ADAPTER !

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 clés pour être efficace, mais aussi pour établir la relation de confiance et de service avec son client.

# CAPACITE D'ADAPTATION

## 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, des réussites et 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

#### DUREE

- 6H

#### AGREMENT

- E 1312

Supplément de 25€tva/participant si vous souhaitez que les participants reçoivent leur rapport de personnalité.

## 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.

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 amené(e) 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 de quelques 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 les 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 !

### 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 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.
- Mettre en évidence ses atouts et ses points d'attention en tant que 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 les facteurs de motivation au travail et comment stimuler le coaché.

## ORGANISATION / FINANCEMENT

- Module inter-entreprises
- Lieux : Bruxelles, Namur, Liège, Charleroi, Mons...
- Financé et organisé par **FORM TS** -> pour toute inscription, contacter **FORM TS**

## « CAP SUR LES JEUNES »

### POUR QUI ?

- Les personnes ayant suivies le module « Devenir coach »

### DUREE / FINANCEMENT

- 6 H – 720€ htva

### CONTENU

- Découvrir le profil du « jeune »
- Comprendre la motivation et trouver des pistes pour stimuler un jeune
- Echanges autour des expériences pratiques et recherches de solutions
- **MODULE ESSENTIELLEMENT PRATIQUE AXE SUR LES JEUX DE ROLES**

## « RENCONTRES INTER-VISONS »

### POUR QUI ?

- Les coachs en fonction ou toute personne amenée à jouer un rôle similaire.

### FINANCEMENT

- 3h30 – 420€ htva
- Avantage à partir de 2 inter-visons /an

### CONTENU

- Les participants partagent leurs expériences positives (bonnes pratiques) et les difficultés rencontrées sur le terrain.

Les interventions sont encadrées par un coach-formateur professionnel, garant d'échanges constructifs. Il recadre les discours et fait émerger des pistes de solutions pratiques.

# PEDAGOGIE & TECHNIQUES D'ANIMATIONS



## DUREE/FINANCEMENT - FORMULE 1

- Financement : par votre entreprise
- Durée totale : A définir ensemble
- Prix total : 90€ htva /heure

## FORMULE 1

### ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Nous accompagnons votre formateur dans le développement de ses compétences lors d'entretiens individuels. Nous pouvons aussi l'observer dans sa pratique afin de lui prodiguer des conseils et apporter un feedback en temps réel.

Exemples de thématiques abordées :

- Construire un module de formation
- Communiquer et s'adapter au public
- Capter et maintenir l'attention
- Découvrir des techniques d'animation
- Développer sa confiance en soi
- ...

## FORMULE 2

Une journée de formation (alliant théorie, pratique et application concrète pour l'amélioration des formations de vos formateurs) permettant de comprendre :

- *Son rôle et ses atouts en tant que formateur.*
- *Comment poser le cadre ?*
- *Comment créer un climat de confiance et une bonne dynamique de groupe ?*
- *Comment capter l'attention d'un groupe et la maintenir dans la durée ?*
- *Comment mettre en place des animations participatives et ludiques ?*  
→ *Cap sur les techniques d'animation.*



## DUREE/FINANCEMENT - FORMULE 2

- Financement par votre entreprise
- Durée totale : 6h
- Prix total : 720€ htva

# 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. Nos formations sont systématiquement **adaptées** à vos réalités de terrain !

## 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 !

# RESPONSABLES



## VOS BESOINS

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

## NOS PROPOSITIONS

Optez pour une **formation**, une mission de **consultance**, un conseil ou encore un **coaching** professionnel en lien avec vos attentes et nos **domaines d'expertises** !

&

# ACCOMPAGNATEURS SOCIAUX



# 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 (22 formations agréées !).

## EXPERIENCE DE NOTRE EQUIPE

Nos formateurs **//professionnels- actifs-enthousiastes//** sont avides de partager leurs expériences dans ces 4 domaines d'expertises :

- Dans des secteurs variés : entreprises d'outplacement, insertion-FS, intérim, à finalité économique/sociale -

### PEDAGOGIE

Dispense de formations au contenu varié (communication, RH, bien-être au travail...) et à un public diversifié (en inter ou intra entreprise, pour employés, cadre, demandeur d'emploi).

- Diplôme pédagogique
- Formation aux techniques d'animation (dont Thiagi)

### JOB COACHING

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

- Diplômes RH, Sciences du travail
- Formation en recrutement, analyse des profils et aux bilans des compétences
- Coach certifié



### DEVELOPPEMENT PERSONNEL & RELATIONNEL

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

### RH & MANAGEMENT

Expertise en processus de recrutement, d'évaluation, de gestion des compétences et des carrières professionnelles, de l'absentéisme, des formations, de la motivation et du bien-être au travail (& risques psycho-sociaux), gestion des potentiels, de la dynamique d'équipe et des conflits.

- Diplôme RH (expertise en communication et développement des compétences en entreprise) et Sciences du travail
- Formation en Management
- Formation en Prévention bien-être et gestion du stress

## CONTACT



**Charline GAVROY**

**0471/104.146 - info@jobact.be**

# COMPETENCES TITRES SERVICES

[WWW.COMPETENCES-TITRES-SERVICES.BE](http://WWW.COMPETENCES-TITRES-SERVICES.BE)

ACTIVITE DE



[WWW.JOBACT.BE](http://WWW.JOBACT.BE)

VOTRE **ACT'**IVATEUR DE CARRIERES !