

# «La formation de A à Z dans le secteur des titres-services : en route vers la qualité»



C'est dans le cadre du dernier rapport [Idea](#) portant sur la formation dans le secteur des Titres-Services : une analyse des besoins, des obstacles et des incitants pour les travailleurs et entreprises que s'inscrit ce guide. Pour garantir la qualité des services, respecter les obligations légales, mais également optimiser le bien-être au sens large des aide-ménag.e.s, le rapport confirme que **les entreprises doivent investir dans la formation de leurs travailleurs et lance des pistes d'optimisation de celle-ci.**

Form TS, à travers ce guide, tente non seulement de faire le point sur le sujet mais également de donner aux entreprises les conseils et outils pour mettre en place les formations de manière optimale. Nous aborderons donc la formation de A à Z en partant de l'intérêt de celle-ci, de la motivation des travailleurs à y participer, nous dresserons un état des lieux des obligations de formation auxquelles vous êtes soumis et proposerons un processus complet pour la mise en place des formations au sein de votre entreprise en visant prioritairement la qualité.

Toute l'équipe de Form TS espère que ce guide-conseils vous aidera et vous inspirera dans l'organisation de vos formations futures.

## LA BASE



### Intérêt des formations

☰ Motiver ses travailleurs à se rendre aux formations : visez la qualité !

☰ Les différents types de formation possibles dans le secteur

## PROCESSUS DE FORMATION DE A À Z : EN ROUTE VERS LA QUALITÉ

---

☰ Introduction

☰ Analyse des besoins

☰ Choix et recherche des formations

☰ Un outil interne de suivi des formations

☰ Communication aux aide-ménagère.s et aux clients

☰ Evaluation de la formation

## RAPPELS

---

☰ Rappel des obligations de formation du secteur

☰ Rappel des subsides du secteur

# Intérêt des formations

---

## Constat

Le rapport Idea sur le secteur part de ce constat : « une personne sur cinq n'est pas satisfaite des formations qu'elle a suivies » et quand on se base sur les résultats du « werkbaarheidsmonitor » (moniteur flamand de la faisabilité du travail), « 55 % considèrent que les possibilités d'apprentissage sont trop peu nombreuses ». Or, il est clair que les formations bien choisies participent au bien-être des aide-ménag.e.s et même le favorisent.

D'où, être conscient de l'intérêt des formations participe à la démarche du développement qualitatif des formations au sein de votre entreprise. On remet ici les pendules à l'heure car de l'intérêt, il y en a ! Voici quelques pistes :

## Motivation et fidélisation des travailleurs



Investir dans la formation montre que l'entreprise valorise ses travailleurs, ce qui augmente leur motivation.

## Valorisation des travailleurs

---

---



La formation et l'accompagnement ont tous les deux en commun l'objectif d'une montée en confiance de l'apprenant, gage d'un bien-être accru favorisant sa motivation.

### **Augmentation de la confiance en soi et du bien-être des travailleurs**

---

---



Outre la montée en compétences, la formation permet aux travailleurs de se connaître et d'échanger entre eux, ce qui crée un esprit d'équipe et facilite les remplacements. Cette appartenance commune à une entreprise renforce la motivation et crée une bonne ambiance au sein de celle-ci.

### **Esprit d'équipe**

---

---



Les travailleurs formés sont plus enclins à rester dans l'entreprise, réduisant ainsi les coûts liés au recrutement et à la formation de nouvelles recrues.

Réduction du turnover

---

## Amélioration de la qualité du service

### Compréhension et standardisation des compétences demandées —

La formation garantit que tous les travailleurs titres-services connaissent et suivent ce qui est attendu de leur travail, ce qui assure une cohérence dans la qualité du service. **On ne fait bien que ce que l'on connaît bien !**

### Compétence accrue des travailleurs —

Les formations permettent aux travailleurs d'acquérir des **compétences techniques et comportementales**, assurant ainsi une prestation de service de haute qualité.

## Satisfaction et fidélisation des clients

### Confiance des clients

**Des travailleurs bien formés sont plus aptes à répondre aux attentes des clients de façon professionnelle, renforçant ainsi leur confiance et fidélité.**

### Réduction des plaintes

**Une meilleure formation réduit les erreurs et les plaintes des clients.**

## Image de l'entreprise



Une image d'une entreprise qui se positionne pour le **bien-être de ses travailleurs** fait souvent la différence quand un.e aide-ménager.e postule et hésite avec une autre entreprise qui n'a pas le même engagement.

### Pour les collaborateurs

---

---



Une image renforcée d'une entreprise qui assure les compétences des aide-ménager.e.s qui la composent. Une **responsabilité sociétale** assumée est le gage d'une image positive et professionnelle pour les clients.

### Pour les clients

---



"La formation, ce sont des moments d'apprentissage mais également de convivialité qui soudent les travailleurs de l'entreprise. Elle permet de mieux se

connaître pour mieux travailler ensemble, ça facilite les remplacements et instaure une bonne ambiance au sein de l'entreprise qui fédère !"

Des entreprises témoignent



# Motiver ses travailleurs à se rendre aux formations : visez la qualité !

---

## Un défi ?

Cela peut quelquefois être un défi mais celui-ci est essentiel. Miser sur la **qualité** de l'ensemble du processus formatif reste la base de la **motivation** de vos collaborateurs.

### Intégration de la formation dans les horaires de travail —

Cela semble aller de soi mais un rappel n'est pas inutile :

- **Temps de formation rémunéré** : confirmez-leur que le temps passé en formation est rémunéré, ce qui est par ailleurs obligatoire et montre que l'entreprise valorise le temps de formation.
- **Flexibilité des horaires** : organisez les sessions de formation à des moments qui conviennent aux travailleurs, aussi pour ceux qui travaillent à temps partiel.

### Communication claire des bénéfices personnels et professionnels —

Oui, en effet, la formation est une obligation pour l'entreprise et celle-ci a un objectif très positif pour le travailleur qu'il convient de bien communiquer à ses collaborateurs.

- **Amélioration des compétences** : expliquez comment les formations les aideront à devenir plus efficaces et plus organisés et à améliorer leurs compétences professionnelles tout en préservant leur corps.
- **Sécurité et Bien-être** : soulignez l'importance des formations en matière de sécurité au travail et de bien-être personnel.

## Choisir des formations adaptées aux collaborateurs —

Le b.a.-ba du processus formatif de qualité basé sur l'implication et la participation de la direction, du personnel encadrant et des aide-ménagér.e.s (des outils vous sont proposés dans la partie processus de formation) :

- **La phase de recherche et d'analyse des besoins de formation** est indispensable afin d'éviter de planifier la même formation pour les mêmes personnes d'année en année, ce qui a un effet désastreux sur la motivation des collaborateurs.
- **Impliquer les travailleurs dans le choix des formations** : demandez leur avis sur les sujets de formation et les méthodes d'apprentissage qu'ils préfèrent.
- **Informez clairement vos collaborateurs des formations planifiées** : trop de participants arrivent encore aujourd'hui sans information quant au contenu de la formation qu'ils vont suivre... Ne leur ont été communiqués que l'adresse et l'heure de la session. Naturellement, ce n'est pas très engageant ni pour le participant ni pour le formateur. Une communication complète doit parvenir à vos collaborateurs pour les informer de la formation et de son contenu, information à répéter quelques jours avant la formation.
- **Groupes de discussion et de retour d'expérience post formation** :
  - organisez des sessions où les participants peuvent partager leurs expériences et donner des suggestions pour améliorer les formations,
  - évaluez l'adéquation de la thématique mais également celle du formateur aux besoins des participants,
  - instaurez un dialogue entre vos collaborateurs et le responsable formation dans l'objectif de faciliter et de maintenir la qualité de vos formations.

- **Choisissez un lieu de formation accueillant et facilement accessible :**  
Une salle de formation adaptée, aérée et suffisamment spacieuse, où chaque participant dispose d'une place, est à la fois accueillante et motivante. Assurez-vous qu'elle soit facilement accessible pour tous les aide-ménagères, y compris ceux qui se déplacent à vélo ou en transport en commun.

### Création d'un environnement de formation positif —

Ou l'adéquation de la thématique mais également du formateur aux besoins des participants.

- **Formateurs inspirants** : engagez des formateurs compétents et motivants qui peuvent rendre les sessions intéressantes et engageantes.
- **Méthodes de formation interactives** : utilisez des méthodes interactives, comme des ateliers pratiques, des discussions de groupe et des mises en situation, pour rendre la formation plus attrayante.
- **Thématiques nouvelles, enrichissantes et adaptées** et surtout pas de redondance : évitez à tout prix des formations pour des formations.

### Support interne —

**Le coaching** : proposez un système de coaching où les travailleurs plus expérimentés peuvent guider et accompagner leurs collègues dans leur processus de formation.

### Valorisation —

Via des certificats de participation et pourquoi pas, proposer de passer la validation des compétences.

## Promotion d'une culture de formation continue —

- **Valoriser l'apprentissage** : créez une culture d'entreprise qui valorise l'apprentissage continu et montre comment cela fait partie intégrante de la réussite de l'entreprise via notamment un plan de formation.
- **Exemple du personnel encadrant** : le personnel encadrant doit également montrer l'exemple en participant eux-mêmes aux formations qui leur sont destinées et en encourageant activement leurs collègues aide-ménag.e.s à faire de même.

## Quelques pistes pour motiver ses collaborateurs



**En mettant en œuvre cette culture d'entreprise, vous pouvez créer un environnement où les aide-ménag.e.s sont motivé.e.s et encouragé.e.s à participer activement aux formations, ce qui profite à la fois aux travailleurs et à l'entreprise.**

**D'ailleurs, elles/ils ont un accès direct aux infos qui les concernent sur le site de [Form TS](#)**

**Informez-les !**

## Aide-ménager.e : bien plus qu'un job qui fait le ménage !



FORM TS, QUI SOMMES NOUS ?



LES NOMBREUSES COMPÉTENCES DES AIDE-MÉNAGER.E.S



POURQUOI SUIVRE DES FORMATIONS ?



QUELS SONT LES DIFFÉRENTS TYPES DE FORMATIONS ?



JE SUIS MOTIVÉ.E POUR SUIVRE DES FORMATIONS !

# Les différents types de formation possibles dans le secteur

---

## Un large choix

Un large choix de formations est accepté et proposé dans le secteur. N'hésitez pas à utiliser tout le panel pour, d'une part éviter les redondances mais également arriver à un équilibre budgétaire-formation satisfaisant. Faisons-en le tour !

FORMATION INTERNE	FORMATION EXTERNE	FORMATION SUR LE TERRAIN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Une formation interne est une formation assurée par un formateur qui fait partie de votre entreprise.</li><li>• Il n'y a donc pas réception de facture d'un organisme extérieur.</li><li>• Il s'agit souvent d'une personne expérimentée ayant les compétences pour assurer la formation telle que le/la chef.fe d'entreprise ou un membre du personnel d'encadrement ou d'accompagnement. Un.e aide-ménager.e expérimentée et intéressée par le partage d'expérience, ayant une certaine dose de pédagogie peut également être formatrice. <b>Attention</b> : dans le cadre de ce travail un avenant à son contrat de travail titres-services devra être conclu sous la forme d'un contrat sous le statut d'employé. (voir <a href="#">Info contrat</a>).</li><li>• Quid du repassage ? Si il s'agit de linge test, nous sommes bien dans le cadre d'une formation interne car il n'y a pas de perception de titres-services.</li></ul> <p><i>Intérêt de la formation interne :</i></p>		

- Utiliser et valoriser les compétences internes (exemples de formation : repassage, déontologie, les bases de communication avec le client, l'organisation du travail...).
- Intérêt financier.

#### FORMATION INTERNE

#### FORMATION EXTERNE

#### FORMATION SUR LE TERRAIN

- Une formation externe est une formation assurée par un formateur externe à l'entreprise, il ne fait pas partie du personnel.
- Une facture vous est donc adressée.

#### *Intérêt de la formation externe :*

- Utiliser les compétences de professionnels sur des thématiques répondant aux besoins de votre personnel et pour lesquels vous n'avez pas de compétences en interne.
- Choix entre une multitude de thématiques.
- Facilité d'organisation et gain de temps au niveau du développement du contenu que vous ne devez pas supporter.

#### **Les formations externes peuvent s'organiser de 2 façons :**

- **En intra-entreprise** : la formation est exclusivement organisée pour une seule entreprise et ce à la demande celle-ci. L'entreprise choisit la thématique et le formateur. Peu importe le lieu de formation, dans les locaux de l'entreprise, si ceux-ci sont adéquats, ou à l'extérieur. Ce type de formation réunit généralement des groupes de 8 à 12 personnes de la même entreprise. La facture porte sur la prestation du formateur quel que soit le nombre de personnes présentes.
- **En inter-entreprises** : une session de formation organisée, par exemple par Form TS, réunit à un endroit et à une date précise les collaborateurs inscrits à cette session par différentes sociétés. Le lieu de formation est toujours externe. Ce type de formation, dont la facture dépend du nombre de participants, permet l'inscription de 1 à 4 personnes par entreprise. Au-delà il est recommandé de passer à une session intra-entreprise.

#### FORMATION INTERNE

#### FORMATION EXTERNE

#### FORMATION SUR LE TERRAIN

- Une formation sur le terrain ou coaching est une formation organisée sur le lieu de travail de l'aide-ménagère pendant qu'il/elle fournit des prestations dans le cadre d'un contrat de travail titres-services. Il y a donc réception de titres-services.
- Elle peut être assurée par une personne externe à l'entreprise mais l'est le plus souvent par une personne interne. Il peut s'agir du chef d'entreprise, d'un membre du personnel d'encadrement ou d'accompagnement ou d'un travailleur titres-services (**rappel** : dans le cadre de ce travail un avenant à son contrat de travail titres-services devra être conclu sous la forme d'un contrat sous le statut d'employé. (voir [Info contrat](#)).
- Quid du repassage ? Si il s'agit du linge du client, nous sommes bien dans le cadre d'une formation sur le terrain car il y a perception de titres-services.

#### *Intérêt de la formation sur le terrain ou coaching :*

- Apprendre avec quelqu'un qui vous accompagne et vous guide dans un esprit de bienveillance dans des conditions réelles de travail a beaucoup d'avantages, tant pour le coach, le coaché, le client que pour l'entreprise elle-même. Vous pouvez découvrir le cadre de ce type de formation via ce lien : [Guide du coaching](#).

**D'autres formes de formation sont également intéressantes :**



Les participants se réunissent pour échanger sur des problématiques communes, élaborer des solutions, ou collaborer sur des projets en lien avec leur domaine d'activité.

---

---



### Les formations par projet

Les participants développent des compétences en travaillant sur des projets concrets, en équipe, pour mettre en pratique les concepts appris.

---

---



### Les jeux sérieux (serious games)

Utilisation de jeux pour enseigner des compétences spécifiques. Ces jeux peuvent être utilisés pour simuler des situations réelles ou pour améliorer la résolution de problèmes.



et enfin, laissez parler votre imagination !

---

# Introduction

---

Dans l'objectif d'inscrire la formation dans l'ADN de votre organisation, nous vous proposons ici un processus, un enchaînement d'actions à mettre en place avec comme objectif absolu : **la qualité**. Ce processus sera accompagné d'outils de base que vous pourrez adapter selon les réalités de votre entreprise.

Dans ce chapitre axé sur le processus qualité, nous aborderons les points suivants :

1. *Analyse des besoins*
2. *Choix et recherche des formations*
  - *D'abord choisir les thématiques adéquates. A partir de quels critères ?*
  - *Puis choisir le type de formation. Formation externe, interne sur le terrain/coaching ?*
3. *Un outil interne de suivi des formations*
4. *Communication aux aide-ménager.e.s et aux clients*
5. *Evaluation de la formation*



# Analyse des besoins

---

## Analyse des besoins

Ou la connaissance des besoins de formation de vos collaborateurs comme socle de base des formations.

Nous vous proposons ici plusieurs méthodes assorties d'outils dont l'objectif est de vous aider à déterminer ces besoins au travers d'analyses diverses. Découvrez-les et choisissez celui ou celles qui correspondent le plus aux réalités de votre entreprise.

## Étape 1

### Le profil de compétences des travailleurs

Lister les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour exercer qualitativement une fonction est sans aucun doute une bonne base pour commencer cette analyse. Voir notre [Profil de compétences et description de fonction](#) : cet outil aboutit à un listing des thématiques en lien avec les compétences utiles au métier d'aide-ménager.e et vous aidera à déterminer les formations adéquates.

*Pour les nouvelles recrues sans expérience, posez-vous la question :  
quelles sont les compétences de base pour débiter le métier d'aide-ménager.e au sein de  
mon entreprise ?*

*Puis identifiez 3 ou 4 thématiques indispensables qui leur seront proposées  
automatiquement dès leurs débuts.*

## Étape 2

### L'entretien de fonctionnement

1 ou 2 fois par an selon les possibilités de l'organisation, cet entretien vous permet de faire le point avec chaque membre du personnel mais vous aide également à déterminer leurs besoins de formation.

*Un document de présentation de cet entretien ainsi qu'un exemple pratique vous sont ici proposés : [Entretien de fonctionnement](#) et [Exemple d'entretien de fonctionnement](#).*

### Étape 3

## Les besoins par typologie des aide-ménager.e.s

Répertorier les besoins de vos collaborateurs selon leur expérience, âge, besoins spécifiques...

*La création de cette typologie vous aidera à repérer les thématiques adaptées à chaque groupe.*

*Il est clair par exemple qu'un.e novice en titres-services aura tout d'abord besoin de formations techniques qu'une personne ayant plus d'expérience. Cette réflexion sera également utile dans le cadre de la création de votre plan de formation.*

## Étape 4

### Feed back client

Direct ou via un questionnaire de satisfaction : voir [Questionnaire de satisfaction clients-Exemple](#). Le résultat de ce questionnaire peut voir émerger des lacunes ou demandes particulières de clients pour lesquelles l'aide-ménagère en question aurait besoin de suivre une formation.

## Étape 5

### Proposer un choix de thématiques aux aide-ménager.e.s

Une fois les thématiques listées et en plus des formations que vous jugerez indispensables, vous pouvez soumettre cette liste à vos collaborateurs afin qu'ils indiquent leur choix.

*Form TS vous propose déjà cette liste dans le cadre des formations issues du Fonds de Soutenabilité (le calendrier ouvert Form TS, voir [liste formations](#) ainsi que [Le catalogue des formations](#) )*



Form TS a développé un outil pouvant également aider à l'analyse des besoins de formations : [scan de soutenabilité](#).

Celui-ci permet d'avoir un aperçu de la faisabilité du travail au sein de votre entreprise. Les résultats du scan vous permettront de faire le point sur le sujet et favoriser la mise en place d'actions pour améliorer la faisabilité du travail au sein de votre entreprise.

*L'une de ces actions peut notamment porter sur l'adéquation des formations proposées avec l'objectif d'augmenter le bien-être dans votre structure.*

## Choix et recherche des formations

---

Un large choix de formations est accepté et proposé dans le secteur , un récapitulatif de l'offre vous est proposé ci-dessous. Attention de veiller à utiliser des formations approuvées par les régions pour d'une part pouvoir en demander le remboursement et d'autre part, pour les régions wallonne et bruxelloise, pouvoir comptabiliser ces heures de formation dans le cadre de l'obligation de formation des régions.

- **D'abord choisir les thématiques adéquates**

A partir de quels critères ?

Imaginez les critères tels que l'expérience, le niveau de motivation, les besoins individuels, l'accès à un niveau de compétence supérieur (formation de base, intermédiaire et avancé), l'âge, l'état de santé, un handicap...

Ce choix doit impérativement être repris dans votre plan de formation.



*Bref, soyez à l'écoute de vos collaborateurs et de leurs besoins afin d'augmenter la faisabilité du travail, l'ambiance au sein de votre entreprise, leur motivation et votre image.*

## Un exemple ? Prenons le critère de l'expérience

NOUVEAUX TRAVAILLEURS

AIDE-MÉNAGER.E.S AVEC EXPÉRIENCE

Formations techniques, en sécurité, ergonomie, organisation du travail, bases de communication avec le client, repassage...

### Un conseil ?

*Prévoyez 3 ou 4 thématiques de base qui seront impérativement suivies par les nouveaux et ajoutez du coaching sur le terrain pour une mise en confiance. Rien de tel que d'être accompagné les premières fois chez le client par un coach pédagogue et bienveillant.*

NOUVEAUX TRAVAILLEURS

AIDE-MÉNAGER.E.S AVEC EXPÉRIENCE

Choisir des formations permettant une évolution de leurs compétences techniques sans oublier les thématiques liées aux compétences comportementales et leur bien-être au travail.

- **Puis choisir le type de formation : externe, interne ou sur le terrain/coaching**

1

### Les formations externes

Faire appel à des professionnels pour des thématiques que vous ne maîtrisez pas en interne.



Une question à se poser avant de lancer votre recherche :

**A combien de personnes cette formation est-elle destinée ?**

- **Pour 1 à 5 personnes**, orientez votre recherche vers des formations organisées en inter-entreprises,
- **Pour plus de 5 personnes**, vous pouvez penser à l'organiser en intra, dans vos locaux, si ceux-ci sont adaptés, ou dans une salle extérieure que vous louez, à votre date et uniquement pour vos collaborateurs.

## *Mais où rechercher ces formations ?*

### Sur le site de Form TS

- **Soit des formations en inter-entreprises :**
  - **Calendrier ouvert partenaires externes :**  
recherche par région, thématiques techniques de nettoyage et de repassage, bien-être, ergonomie, sécurité, inscription par personne sur le site, prix par personne, remboursement du coût formateur et de la charge salariale via les régions.
  - **Calendrier ouvert Form TS :**  
recherche par région, thématiques bien-être, ergonomie, sécurité, numérique, inscription par personne sur le site, coût formateur pris en charge par Form TS, remboursement de la charge salariale via les régions.
- **Soit des formation en intra-entreprises :**

- **In Company** : les formations du calendrier ouvert Form TS et plus proposées en intra avec intervention forfaitaire de Form TS pour le coût formateur, remboursement de la charge salariale via les régions.

Rendez-vous sur [notre site](#) pour les informations complètes et détaillées.

**Conseil :**

*Établissez votre plan de formation quand l'offre de Form TS sort c'est-à-dire en décembre de chaque année.*

**Sur le site des régions wallonne, bruxelloise ou flamande**

- **Des formations en intra-entreprises :**

liste des formations approuvées par la région, recherche par thématique, contacter le formateur en direct pour organiser vos formations, remboursement du coût formateur et de la charge salariale via les régions.

[Liste de la région wallonne](#)

[Liste de la région bruxelloise](#)

[Liste de la région flamande](#)

## Les formations internes

Grâce à Form TS, vous ne partirez pas d'une feuille blanche pour concevoir vos formations. Visitez notre site, son l'onglet "[Outils](#)", qui vous propose divers contenus de formation déjà développés que vous pouvez utiliser tels quels ou les adapter en fonction de vos besoins.

Liste de quelques outils mis à votre disposition sur notre site :

- **Les guides de nettoyage** version papier : à commander sur le site, peuvent être utilisés comme base et contenu de formation
- **My Perfect Day** : site internet reprenant les guides ci-dessous dans une version digitalisée avec quizz et vidéos ainsi qu'une web série interactive à découvrir évoquant des situations de la vie professionnelle d'un.e aide-ménager.e. Deux jeux (challenge) de connaissance et de mises en situation sont également proposés.
- **Les fiches et vidéos soft skills** : à télécharger, pour faire connaissance avec les compétences comportementales utiles au métier d'aide-ménager.e.
- **Déclic** : outil digital accessible sur PC, tablette ou smartphone permettant d'appréhender et de tester ses compétences comportementales professionnelles utiles au métier.
- **Toolbox Réagir aux comportements inappropriés** : des contenus qui vont vous permettre d'aider vos collaborateurs à réagir correctement aux comportements inappropriés.

- **Notre jeu plateau** pour découvrir le métier en s'amusant. Des fiches de questions techniques mais également liées aux compétences comportementales sont soumises à votre choix selon les objectifs de votre formation.

### Les formations sur le terrain/coaching

Le coaching est également une méthode de formation qui permet un accompagnement sur le terrain d'un.e collègue. Ne l'oubliez pas !

Form TS propose d'ailleurs une formation dédiée aux aide-ménager.e.s de plus de 45 ans afin de devenir coach. Toutes les informations liées à ce projet sont accessibles

[ICI](#)



Et naturellement, n'oubliez pas de faire approuver vos formations internes et sur le terrain/coaching auprès de la région ad hoc et ceci pour 2 raisons:

- pour pouvoir en demander le remboursement dans la limite du budget qui vous est octroyé
- afin de valoriser celles-ci dans le cadre de l'une ou l'autre obligation régionale

## Un outil interne de suivi des formations

---

Pour aider à une bonne organisation des formations. Après l'analyse des besoins, faire le point sur les obligations en termes d'heures par collaborateur et fixer ces résultats dans un tableau permet une visibilité à 360° des formations à mettre en route et leur suivi pour éviter oublis et erreurs.



Développer un fichier Excel compilant les formations suivies par personne afin d'avoir en un clic le statut de celles-ci mais également vous permettant de suivre vos obligations vous est conseillé.

## Communication aux aide-ménager.e.s et aux clients

---

Communiquer d'une manière générale est essentiel pour partager et fédérer. Le secteur des titres-services et le domaine des formations ne font pas exception. Pour motiver et convaincre **vos collaborateurs** de se rendre en formation, la moindre des choses est de les y inviter d'une manière claire et complète afin d'éviter tout malentendu et frustrations.

Nous vous proposons ici un exemple de mail d'invitation aux formations : [Invitation à une formation](#)



**Conseil :**

Un rappel 1 semaine avant la formation n'est jamais inutile 😊

**Ne pas oublier le client** semble évident et reste de la responsabilité de l'entreprise et non de l'aide-ménager.e. Pour éviter les réactions négatives de certains, autant prévoir ces formations déjà dans la convention avec le client et en lui rappelant grâce notamment à nos campagnes de communication que la formation est pour tous !

Notre site [www.tousrespectueux.be](http://www.tousrespectueux.be) regorge d'informations à ce sujet ! Il reprend nos campagnes de communication que vous pouvez partager sur vos réseaux sociaux ainsi qu'une kyrielle d'outils à destination de vos clients.

---

# Soutenez la formation de votre aide-ménager.e !

« La formation de votre aide-ménager.e garantit  
son bien-être et votre satisfaction »

**WAOUW !**

**FDS**  **WBF**  
Fonds de Soutenabilité Titres-Services  
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques

# Evaluation de la formation

---

L'évaluation après une formation est essentielle pour mesurer l'efficacité de la formation, identifier les améliorations nécessaires et vérifier que les objectifs de formation ont bien été atteints. Elle permet de recueillir des feedbacks des participants, d'ajuster les futures sessions en fonction des besoins réels, et de garantir une certaine qualité de la culture de formation au sein de votre entreprise. Voici quelques types d'évaluation couramment utilisés :

## Types d'évaluation après une formation

### Evaluation de satisfaction (à chaud)

- **Objectif** : Mesurer la satisfaction immédiate des participants à la fin de la formation.
- **Contenu** : Questions sur le contenu de la formation, la qualité de l'animateur, le support de formation, l'ambiance générale, etc.
- **Exemples de question** : "Le contenu était-il clair ?", "La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?"

### Evaluation des connaissances ou des compétences (à froid)

- **Objectif** : Vérifier si les compétences et connaissances ont été effectivement acquises et si les participants peuvent les mettre en pratique.
- **Contenu** : Test de connaissances ou mise en situation, parfois plusieurs semaines après la formation, pour mesurer la rétention des acquis.
- **Exemples de question** : Test sur des points-clés abordés en formation, exercices pratiques, simulations, etc.

### Evaluation des comportements sur le terrain via la coaching

- **Objectif** : Observer si les participants appliquent les compétences acquises dans leur travail quotidien.
- **Contenu** : Observation par un coach pour vérifier la mise en application.
- **Exemples de question** : "Depuis la formation, avez-vous remarqué des changements dans la façon de travailler du coaché?"



Un exemple de formulaire d'évaluation à chaud vous est fourni ici : [Formulaire d'évaluation](#)

# Rappel des obligations de formation du secteur

---

## Le cadre

Fixons dès à présent le cadre dans lequel vous allez choisir et organiser les formations de vos aide-ménager.e.s.

Il est parfaitement clair que les entreprises du secteur doivent se tenir au courant de l'ensemble de ces obligations. Le site de Form TS détaille non seulement les obligations issues du secteur et plus particulièrement de la sCP322.01 mais également vous fournit les informations provenant des régions et depuis peu également du fédéral.

Toutes ces informations sont disponibles sur [le site de Form TS](#) sous l'onglet "[Obligations](#)". Les consultants de Form TS sont aussi à votre disposition pour toute information complémentaire . N'hésitez pas à les contacter pour fixer un RV dans vos bureaux sous l'onglet "[Contact](#)" ou tout simplement leur poser une question.

## Les 3 niveaux

Le secteur des titres-services est soumis à 3 niveaux d'obligation : sectoriel (CP322.01), régional (la Wallonie et Bruxelles) et fédéral (intersectoriel).

Abordons dans les grandes lignes ces **3 niveaux d'obligation** :

## Obligations sectorielles —

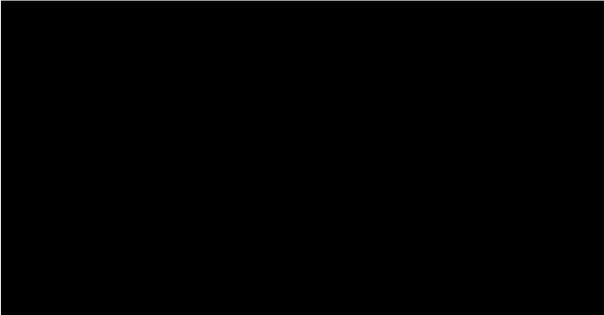
2 obligations visant 2 types de travailleurs :

<b>Obligation de formation s'adressant à l'ensemble des aide-ménagér.e.s composant l'entreprise.</b>	<b>Obligation de formation s'adressant aux nouveaux travailleurs titres-services</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Il s'agit d'un temps de formation <b>collectif, obligatoire et annuel.</b></li><li>• Celle-ci prévoit un temps de formation de <b>16 heures par équivalent temps plein.</b></li><li>• Les 3 types de formation (<b>externe, interne et sur le terrain</b>) sont pris en compte.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les nouveaux travailleurs titres-services sont ceux qui n'ont <b>jamais</b> travaillé sous contrat sCP 322.01.</li><li>• Un trajet de formation de <b>min. 9 h</b> est obligatoire pour ces nouveaux travailleurs quel que soit leur régime horaire.</li><li>• Ce trajet doit être réalisé <b>dans les 9 mois</b> suivant la date de leur engagement et initié dans les 6 mois de cette même date.</li><li>• uniquement 2 types de formation (<b>externe et interne</b>) sont pris en compte.</li></ul>

## Obligations régionales —

Depuis la régionalisation du secteur, celui-ci est également soumis à des obligations régionales dont les formations font partie. A ce jour, seule la Flandre n'est pas soumise à

des obligations de formation émanant de sa région. Les 2 autres régions le sont :

<p><b>La région wallonne</b> <b>1 obligation s'adressant à l'ensemble des aide-ménager.e.s</b></p>	<p><b>La région bruxelloise</b> <b>2 obligations : l'une s'adressant à l'ensemble des aide-ménager.e.s, l'autre aux nouveaux travailleurs (= hors secteur depuis plus de 4 ans)</b></p>
<p>Cette obligation qui s'adresse à l'ensemble des aide-ménager.e.s impose un <b>temps de formation annuel de 9 heures pour chaque aide-ménager.e occupé.e à temps plein</b> dans une unité d'établissement en Wallonie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un <b>minimum de 4 heures</b> de formation par personne</li><li>• Seules les formations approuvées par le <a href="#">Fonds de formation titres-services</a> ou supportées par un Fonds sectoriel de formation (Form TS par exemple) sont prises en compte</li><li>• Les formations pouvant avoir lieu dans le cadre des <a href="#">chèques-formation, du crédit-adaptation</a> ou dans le cadre du <a href="#">congé-éducation payé</a> peuvent également être valorisées dans le cadre de cette obligation</li></ul>	<p>L'obligation qui s'adresse à l'ensemble des aide-ménager.e.s impose un <b>temps de formation annuel de 16 heures pour chaque aide-ménager.e occupé.e à temps plein</b> dans une unité d'établissement à Bruxelles.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un minimum de 4 heures de formation par personne</li><li>• Seules les formations approuvées par le <a href="#">Fonds de formation titres-services</a> ou supportées par un Fonds sectoriel de formation (Form TS par exemple) sont prises en compte</li><li>• Les formations pouvant avoir lieu dans le cadre du <a href="#">Congé-éducation payé en Région de Bruxelles</a>, par le biais de <a href="#">Chèques formation   Actiris</a> peuvent également être valorisées dans le cadre de cette obligation</li></ul>
	<p>L'obligation qui s'adresse aux nouveaux travailleurs (= <b>hors secteur depuis plus de 4 ans</b>) occupés dans une unité d'exploitation bruxelloise impose un <b>minimum 9 heures de formation dont minimum 3 heures</b></p>



**d'ergonomie** quel que soit leur régime de travail.

Ces heures de formation doivent être données dans les 6 mois qui suivent leur engagement.

- Seules les formations approuvées par le [Fonds de formation titres-services | Bruxelles Économie et Emploi](#) ou supportées par un Fonds sectoriel de formation (Form Ts par exemple) sont prises en compte
- Les formations pouvant avoir lieu dans le cadre de [Chèques formation | Actiris](#) entrent également en ligne de compte

## Obligations fédérales

Nous abordons ici 2 obligations intersectorielles auxquelles sont soumises les entreprises de tous secteurs confondus. La première, le **Deal pour l'emploi** s'adresse aux entreprises de plus de 20 travailleurs et concerne l'établissement d'un plan de formation annuel. La seconde, le **Federal Learning Account (FLA)** s'adresse à toutes les entreprises du secteur privé quelle que soit leur taille.

Le Deal pour l'Emploi	Le Federal Learning Account (FLA)
Le nouveau Deal pour l'emploi signé par le gouvernement s'accompagne d'une nouvelle obligation pour les <b>employeurs d'au moins 20 salariés</b> : établir un <b>plan de formation</b> chaque année avant le 31 mars et	Depuis le 1er avril 2024, toutes les entreprises du secteur privé et ce, quelle que soit leur taille, doivent <b>enregistrer toutes les formations individuelles suivies par leurs travailleurs</b> dans le

le communiquer à son personnel.  
Ce plan est établi pour l'ensemble des travailleurs : c'est un plan de formation global, distinct de celui exigé par Form TS dans le cadre de la subvention pour les nouveaux travailleurs.

Federal Learning Account (FLA). Il s'agit d'une plateforme numérique permettant aux employeurs et aux travailleurs d'avoir un aperçu des formations suivies chaque année.

En tant qu'employeur, vous devez enregistrer, pour chaque trimestre civil, les formations suivies, les caractéristiques de base de la formation et le nombre de jours de formation associés. Pour l'année 2024, ces données doivent être saisies d'ici **fin novembre 2024**.



# Rappel des subsides du secteur

---

## Les bases

Les subsides auxquels les entreprises titres-services peuvent prétendre permettent des demandes de remboursement **partiel** des frais de formation portant d'une part sur le **coût du formateur** et d'autre part sur celui lié à la **charge salariale** de la personne ayant suivi la formation et ayant été payée par l'entreprise pour suivre celle-ci. Ces subsides ne sont valables que pour les travailleurs étant sous contrat de travail titres-services, la période de stage n'est donc pas couverte.

Le double subventionnement est naturellement TOUJOURS interdit.

Les grands principes des subsides sont développés ci-dessous, les informations complètes sont disponibles sur le site de Form TS sous l'onglet ["Subsides"](#).

Voici les différentes sources de subsides auxquels que vous pouvez utiliser :

## Subsides et interventions via Form TS

### Concernant les nouveaux travailleurs —

Ce subside est lié à l'obligation de former vos nouveaux travailleurs mentionnée ci-dessus (voir obligations). Il est assorti au respect de **différentes conditions** pour y avoir accès :

- Il s'adresse uniquement au **statut de nouveau travailleur**, c'ad ceux qui n'ont jamais travaillé sous contrat sCP 322.01.
- Un **minimum 9 heures de formation** réalisées **dans les 9 mois de la date de l'engagement** et ce quel que soit son régime de travail.
- **Commencer** les formations **dans les 6 mois de la date de l'engagement**.
- Réaliser le **plan de formation** propre aux nouveaux travailleurs sur le site de Form TS en y mentionnant les formations suivies par les travailleurs en question afin d'en demander le remboursement une fois celles-ci réalisées.

---

## Participation au projet Coach 45+ —

Form TS vous permet, en tant qu'entreprise, de tenter l'**expérience du coaching** de manière optimale :

- en donnant la chance aux **aide-ménager.e.s de 45+** de développer leurs compétences de coach via une formation de 4 jours entièrement prise en charge par Form TS ;
- en vous remboursant, pour chaque aide-ménager.e. ayant suivi la formation, une **compensation salariale de 400€** ;
- en subventionnant à raison de **35 euros par heure de coaching et pour un maximum de 36 heures** de coaching par coach formé pour les coachings organisés dans l'année.

---

## Le calendrier ouvert Form TS —

Il s'agit de formations gratuites (le coût du formateur est pris en charge par Form TS) proposées dans le cadre du Fonds de Soutenabilité du travail. Voir [Les conditions générales du calendrier Form TS](#).

- Les thématiques de ces formations sont liées au **bien-être des aide-ménager.e.s**. Vous n'y trouverez donc pas de formations techniques, dans ce sens celles-ci s'adressent clairement aux travailleurs avec expérience.
- Attention : Ces heures de formation **n'entrent pas en ligne de compte pour l'obligation de formation des nouveaux travailleurs** (= les heures ne sont pas comptabilisées dans le cadre

de l'obligation des 9 heures de formation/nouveau travailleur).

- Par contre, ces formations étant approuvées par les régions (Wallonie et Bruxelles) elles rentrent dans le **cadre de l'obligation de formation régionale** autant wallonne que bruxelloise. (voir Obligations ci-dessus)
- Enfin, une liste de présence vous est adressée peu après la formation par le formateur. Vous pouvez donc dans la limite de votre budget demander le **remboursement de la charge salariale au fonds régional** ad hoc (salaire versé par l'entreprise à l'aide-ménagère lors de sa formation).

## Les formations In Company —

Form TS vous propose des formations planifiées pour votre entreprise. Une **intervention forfaitaire de Form TS en fonction du nombre de participants présents le jour de la formation est prévue** ! Voir les informations complètes sur notre site sous l'onglet "**Formations**".

En résumé :

- cette intervention est limitée à **2 formations In Company sur des thématiques liées au bien-être par BCE par année**, et ceci **dans les limites du budget** qui nous est alloué.
- Le formateur facture à Form TS **jusqu'à 500€ d'intervention** lorsque 10 participants sont présents à la formation. Le montant de l'intervention diminue s'il y a moins de participants. Ce montant est déduit de la facture qu'il vous envoie.

## Subsides provenant des Régions

WALLONIE	BRUXELLES	FLANDRE
----------	-----------	---------

Toute entreprise titres-services agréée en Région wallonne et ayant rentré des titres-services wallons, dans l'année calendrier précédente peut bénéficier du système de subsides proposé par le fonds de formation titres-services.

- Chaque année, dans le courant du mois de mars, chaque entreprise agréée reçoit la fameuse feuille jaune indiquant le montant du subside auquel elle peut prétendre. Ce montant évolue chaque année en fonction du nombre de titres-services rendus l'année précédente.
- Le Fonds de formation titres-services subsidie les formations internes, externes et sur le terrain (voir définition ci-dessus) approuvées préalablement par le SPW.
- La validité d'une approbation de formation est limitée à 10 ans.
- La demande de remboursement doit être introduite au plus tard le 31 mars de l'année suivante.



WALLONIE

BRUXELLES

FLANDRE

Toute entreprise titres-services ayant rentré, auprès de la société émettrice compétente pour la Région de Bruxelles-Capitale, au moins 2.000 titres-services durant l'année précédente peut bénéficier du subside régional.

- Le Fonds de formation titres-services subsidie les formations internes et externes (voir définition ci-dessus) approuvées préalablement par le fonds de formation bruxellois.
- La validité d'une approbation de formation est limitée à 5 ans.
- La demande de remboursement doit être introduite au plus tard le 31 mars de l'année suivante.



WALLONIE

BRUXELLES

FLANDRE

Toute entreprise titres-services ayant rentré au moins 2.000 titres-services auprès de la société émettrice compétente pour la Flandre durant l'année précédente, dans l'année calendrier précédente peut bénéficier du subside régional.

- Le Fonds de formation titres-services subsidie les formations internes et externes approuvées préalablement.
- Les **opérateurs de formations externes** doivent toutefois être reconnus au préalable comme opérateur dans le cadre de « het kwaliteits- en registratiemodel van WSE ». L'approbation des formations externes est valable tant que l'opérateur de formations externes est reconnu dans le cadre de « het kwaliteits- en registratiemodel van WSE ».
- Les **formations internes** sont quant à elles approuvées pour une durée indéterminée.
- La demande de remboursement doit être introduite au plus tard le 30 juin de l'année suivante.



## Les chèques formation

Il vous permet de bénéficier d'une aide financière pour former **vos travailleurs**.

### Pour quelle région ?

Le Chèque-Formation est disponible en Wallonie uniquement.

### A quel prix ?

Le chèque vous coûte 15 euros mais sa valeur est de 30 euros et correspond à 1 heure de formation par travailleur. En fonction du coût horaire de la formation, l'entreprise ou l'indépendant sera remboursé.

## Quels formateurs ?

Les formations doivent être suivies auprès d'opérateurs de formation agréés.

## Quelles formations ?

Toutes les formations générales peuvent être suivies cependant, les formations de type comportemental, relationnel, ou liées au bien-être et au développement personnel sont exclues.

## Le congé éducation payé (CEP)

Le congé-éducation payé constitue un **droit des travailleurs** du secteur privé de suivre des formations agréées et de s'absenter du travail avec maintien de leur rémunération.

**Principe :**

Le travailleur peut suivre la formation pendant ou en dehors des heures de travail. Les heures de formation vous sont remboursées et sont basées sur le nombre d'heures de présence aux cours, plafonné en fonction de la nature de la formation et du nombre d'heures coïncidant avec l'horaire de travail. Vous versez ensuite les heures de congé éducation payé au travailleur, avec une rémunération également plafonnée.

