

# Guide pratique du coaching dans le secteur des titres-services

## Dans quel esprit ?

Le rôle de coach est *d'accompagner*, *soutenir* et *aider* ses collègues dans un esprit *de bienveillance*.

## Objectif

Aider le/la coaché.e (personne qui bénéficie du coaching) à développer ses compétences techniques, organisationnelles et sociales. Le coaching n'est pas un instrument de contrôle !

## Pourquoi faire le choix du coaching ? Quelques avantages...

### Pour le/la coach

- Reconnaissance de ses compétences
- Valorisation de son travail
- Acquisition de nouvelles compétences
- Motivation

### Pour le/la coaché.e

- Confiance en soi
- Collaboration
- Motivation
- Qualité de travail
- Esprit d'entreprise

### Pour le client

- Augmentation de la qualité de travail
- Rôle sociétal

### Pour l'entreprise

- Motivation accrue de son personnel
- Fidélisation de son personnel
- Professionnalisme
- Image sociétale renforcée

« Notre client a apprécié que j'aie passé la première journée de travail avec la nouvelle aide-ménagère. »



## Qui coacher ?

### Les nouveaux engagés

- Les aide-ménagère.s en demande
- En cas de réclamation de clients
- Régulièrement, tout le monde au moins 1 fois par an par exemple

A vous de définir les priorités, coachez dès que vous le jugez utile.

## Quelles sont les compétences pour devenir coach ?

Être un.e coach efficace nécessite une série de compétences. En voici quelques-unes :

- Maîtriser parfaitement les compétences techniques
- Être intéressé.e par le rôle de coach et ses conditions
- Être mobile
- Être bienveillant.e avec ses collègues
- Avoir des facultés d'adaptation
- Être à l'écoute de l'autre
- Avoir votre confiance
- Être reconnue.e par ses collègues pour ses compétences techniques et relationnelles
- Être assertif.ve et empathique

« Grâce à mon intervention en tant que coach, le client est resté client de notre société ! »

## Sélection du/des coach.s

Pour une sélection la plus transparente possible, un appel à candidature peut être une méthode envisageable. Comme pour une offre d'emploi, vous décrivez les compétences requises, les conditions, le rôle de coach, .... Les retours vers la/le.s candidat.e.s non sélectionné.e.s pourront être motivés de manière très objective. Vous avez aussi la possibilité de proposer ce rôle de coach à un.e aide-ménagère qui vous semble être le meilleur choix vu son expérience et ses compétences et ainsi lui permettre de diversifier son travail dans le cadre du travail faisable et maniable.

## Formation des coachs

Une formation en coaching adaptée au secteur est un véritable atout pour votre coach. Elle va lui donner les bases pour démarrer le coaching en toute confiance. Des formateurs privés actifs dans le secteur ont développé une formation inter-entreprises approuvée par la région wallonne et la région bruxelloise. Form TS propose, selon les projets en cours et sous certaines conditions, une formation pour vos coachs. N'hésitez pas à contacter votre Account Manager à ce sujet, il pourra vous informer.

## Statut du/de la coach

La sCP 322.01 n'autorise pas l'activité de coach. Form TS conseille la signature d'un CDD pour un travail nettement défini sous la CP 200. Ce CDD doit être établi lors de chaque coaching.

[Plus d'infos...](#)



A noter :

- Le barème de base de la CP 200 étant inférieur à celui de la sCP322.01, une adaptation du salaire de votre coach est conseillée pour les heures de coaching réalisées afin qu'il/elle n'y perde pas financièrement.
- Votre secrétariat social et/ou votre fédération patronale peuvent vous conseiller en la matière.

## Communication

Une communication large, claire et complète reste un élément clé pour la réussite de votre projet en la matière.

« Ma coachée est quelqu'un de très timide. Elle n'a jamais osé dire ce qui n'allait pas et voulait arrêter. Mais grâce à mon coaching elle a trouvé le courage de continuer. »

### Vers l'ensemble du personnel

- Décrivez votre projet de coaching, votre motivation, en quoi le coaching est complémentaire aux formations...
- Présentez le/la coach et son rôle
- Donnez la possibilité à votre coach de décrire sa motivation et comment il/elle va aborder ce rôle

Cette communication peut se faire lors d'une réunion, dans votre newsletter ou autre. L'important est que toute votre équipe soit clairement informée.

### Vers les clients

- Informez tous vos clients de la mise en place de ce nouveau mode d'apprentissage en y décrivant vos objectifs
- Recevez toujours l'accord du client avant d'organiser un coaching à son domicile

## Mettre le coaching en place

### Rencontre entre le/la coach, le/la coaché.e et un responsable coaching

Organisez une rencontre entre les différentes parties pour :

- qu'elles puissent se présenter l'une à l'autre avant le coaching et instaurer un climat de confiance
- qu'elles puissent formuler de manière claire et précise les objectifs du coaching
- obtenir l'accord et donc l'engagement de chacune sur ceux-ci

### Choix des clients

Celui du coach ou celui du/de la coaché.e ?  
Idéalement : un client du/de la coaché.e.

- **Conseil** : si celui du/de la coach, veillez à ce que ce ne soit pas toujours le même !

### Outil de coaching

Une grille d'observation développée par Form TS est disponible.  
Elle reprend une série de compétences qui peuvent être observées.

- **Conseil** : une bonne compréhension par les 3 parties des compétences demandées est primordiale, certaines compétences demandent donc des précisions à développer en équipe au sein de votre entreprise.



## Debriefing coach/coaché.e

N'oubliez pas de prévoir cette étape à la fin du coaching pour formaliser les résultats, les communiquer au/à la coaché.e et lui permettre ainsi qu'à son/sa coach de s'exprimer par rapport aux conclusions.

- **Conseil** : un accord du/de la coaché.e sur ces conclusions est essentiel à sa bonne évolution.

## Feed back de la direction vers le/la coach

Indispensable !

- **Conseil** : tenez votre coach au courant de l'évolution des personnes coachées, des formations programmées ou des nouveaux coachings.

Ancrer le coaching dans la stratégie de votre entreprise est indispensable à la motivation de votre coach et à la réussite de votre projet. Ne laissez pas votre coach sans travail, stimulez les coachings, établissez un agenda trimestriel avec lui/elle.

## Comment le financer ?

Les fonds de formation régionaux mettent un [budget à votre disposition](#). Ce budget peut être utilisé pour financer les coachings (formation sur le terrain) si ceux-ci sont préalablement approuvés. Conditions disponibles sur leur site respectif.

Form TS et le Fonds de soutenabilité financent occasionnellement les coachings sous certaines conditions dans le cadre de projets spécifiques. N'hésitez pas à contacter [votre Account Manager](#) pour plus d'informations.

A noter que le remboursement auprès de l'un ou l'autre fonds porte sur la charge salariale du/de la coach, le/la coaché.e réceptionnant les titres-services du client.

« En tant que coach, ma première tâche est de rassurer le/la nouvel.le aide-ménager.ère. Ils/elles pourraient penser que je suis là pour contrôler mais ce n'est pas du tout le cas. Mon objectif est qu'ils/elles se sentent bien dans leur travail, dans notre entreprise et chez le client. Je veux être leur soutien. Je veux travailler en toute confiance et être accessible. Car dès qu'il y a la confiance, une belle collaboration peut commencer sans problème insurmontable. »

