

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 coaché (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 coach

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

Pour le coaché

- 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

Qui coacher ?

L'ensemble de votre personnel peut être coaché :

- Les nouveaux engagés
- Les aide-ménager(e)s en demande

Quand coacher ?

- A la 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 compétences pour devenir coach ?

Être un 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

Sélection du/des coach(s)

Le nombre de coaches étant limité au sein de l'entreprise, vous devrez faire un choix.

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 du 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-ménager(e) 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 coaches

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 coaches. N'hésitez pas à contacter votre consultant sectoriel à ce sujet, il pourra vous informer.

Statut du 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.

➤ 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 le coach/le coaché

Organisez une rencontre entre les différentes parties pour :

- Formulez de manière claire et précise les objectifs du coaching,
- Obtenez l'accord,
- Et donc l'engagement de chacun(e) sur ceux-ci.

➤ 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

Choix des clients

Celui du coach ou celui du coaché ? Idéalement : un client du coaché.

Conseil : si celui du 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

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

Conseil : un accord du coaché sur ces conclusions est essentiel à sa bonne évolution.

Feed back de la direction vers le 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 (formations 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 consultant sectoriel](#) pour plus d'informations.