

SEPTEMBRE 2019

# MAGAZINE

# 1st

# BELGIUM SERVICE

**FÊTE DU PERSONNEL**  
Sauvez la date

**6 TRUCS  
& ASTUCES**

pourquoi  
**1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE**



1st

BELGIUM  
SERVICE

**MAGAZINE**





# SAUVEZ LA DATE

samedi  
14 septembre  
2019

Notre entreprise peut à nouveau évaluer une période productive et cela n'aurait pas été possible sans l'engagement et le dévouement de tous nos collaborateurs. C'est pourquoi la direction a le plaisir de vous inviter à la fête annuelle du personnel qui aura lieu le samedi 14 septembre 2019. Nous espérons vous accueillir avec votre épouse et vos enfants, en particulier pour passer un agréable moment autour d'un verre et une collation, mais aussi pour favoriser les contacts mutuels.

Tout le monde est le bienvenu à partir de 14h.

LE 14 SEPTEMBRE  
NOUS Y SOMMES ENFIN :

**LA FÊTE DU PERSONNEL  
DE 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE**



## QUAND ?

samedi 14 septembre 2019  
à partir de 14h.

## OU ?

Tour & Taxis  
Avenue du port 86C  
1000 Bruxelles

Bus 14, 20, 57, 88  
Gare de Bruxelles-Nord



## QUOI ?

Fête annuelle du personnel où nous remémorons une période productive et nous vous remercions pour votre dévouement et votre engagement avec une collation et une boisson.

## EN PRATIQUE ?

Nous aimerions savoir si nous pouvons vous accueillir en cette journée amusante. Passez donc dans un de nos bureaux pour remplir un bon de présence.



# CHER LECTEUR

---

*Nous sommes fiers de vous présenter le premier magazine 1<sup>st</sup> Belgium Service. Depuis 2005, nous offrons une assistance ménagère et de repassage aux utilisateurs privés via des titres-services. Au fil des ans, nous avons énormément grandi, passant d'une entreprise composée de deux personnes à une grande organisation avec différentes filiales en Flandre et à Bruxelles. Actuellement, notre équipe motivée s'engage chaque jour à offrir un service impeccable et un*

*environnement de travail agréable. Maintenant, après presque 15 ans, nous connaissons comme nul autre le fonctionnement quotidien du secteur des titres-services. Nous aimerions partager ce fonctionnement quotidien, avec une portion d'inspiration et un regard dans les coulisses. Asseyez-vous, détendez-vous et parcourez à travers de nombreux articles intéressants, des conseils utiles et des photos d'ambiance. Bonne lecture !*

Geoffrey Gysels & toute l'équipe de 1<sup>st</sup> Belgium Service

## Contenu

- 4 Sauvez la date
- 6 Titres-services
- 7 Cinq questions à
- 10 Pourquoi 1<sup>st</sup>
- 12 Trucs & astuces

- 13 Dangers
- 14 Notre équipe
- 18 Nos bureaux
- 20 Chronologie
- 22 RGPD & Discrimination
- 23 Pour les petits



# TITRES-SERVICES

## EN BREF

Le système de titres-services a été introduit en Belgique en 2004 dans le but de réduire le nombre de personnes peu qualifiées au chômage et de réduire le travail non déclaré. Mais le système rend également l'aide domestique accessible aux familles privées, qui peuvent désormais en bénéficier en toute sécurité. Une situation 100% gagnant-gagnant.

### La simplicité des titres-services électroniques

De nombreux clients de 1<sup>st</sup> Belgium Service paient avec des titres-services électroniques.

Le système en ligne est efficace et fonctionne bien.

Fini la perte et plus besoin de dater et signer des titres-services en papier !

### Méthode de travail

- Vous faites un virement bancaire du montant en indiquant votre numéro de client Sodexo de 12 chiffres dans la communication structurée.
- Les chèques sont immédiatement placés dans un portefeuille électronique virtuel : vous pouvez les consulter, les gérer et les suivre à tout moment. Cela peut être fait via le site Web de Sodexo ou, encore plus facilement, via une application sur votre smartphone ou votre tablette.
- Votre aide à domicile enregistre les heures travaillées chez vous via son GSM/Smartphone.
- Les heures composées sont vérifiées et traitées par nous et si nécessaire, vous pouvez toujours contester/ajuster ces heures.
- Après validation des heures, le nombre de titres correspondant sera déduit de votre portefeuille électronique par Sodexo.

- ✓ Gestion facile
  - ✓ Vitesse
  - ✓ Sécurité
  - ✓ Simplicité
- 

# CINQ QUESTIONS



À



**ELżbieta Bagińska**

11 ans chez 1<sup>st</sup>



**Bogdan Lidia**

2 ans chez 1<sup>st</sup>



**Kuvua Ngandu Flore**

14 ans chez 1<sup>st</sup>

## Comment êtes-vous arrivée chez 1<sup>st</sup> Belgium Service ?

**EB :** Je suis venu en Belgique avec mon mari lorsqu'il a obtenu son premier emploi à Bruxelles. Lorsque nous avons décidé de rester ici, je suis parti à la recherche d'une entreprise fiable dans le secteur des titres-services. En raison d'une bonne réputation et de son expérience positive, une de mes amies m'a recommandé 1<sup>st</sup> Belgium Service. J'ai signé mon contrat de travail en 2008 et après plus de 10 ans de collaboration, je suis toujours très satisfaite !

**BL :** Via une autre collaboratrice chez 1<sup>st</sup> BS.

**KNF :** Je travaille chez 1st BS depuis 14 ans maintenant. J'ai commencé un mois après l'ouverture de l'entreprise, que j'ai découvert via le VDAB. Je suis en Belgique depuis 1993.

**À combien de ménages donnez-vous un coup de main ?**

- EB :** En ce moment, je travaille dans 4 ménages par semaine. Dans le passé, il y en avait 8.
- BL :** Je travaille dans 5 ménages par semaine.
- KNF :** Je travaille dans 13 ménages différents, car chez certains je ne vais que toutes les deux semaines.

**Quelles sont les qualités les plus importantes dont vous avez besoin ?**

- EB :** D'après mon expérience personnelle, la fiabilité est la qualité la plus importante. Non seulement à cause de la responsabilité sur la propriété confiée par le client, mais également pour l'exécution consciencieuse des tâches. Les clients attendent de nous que nous travaillions de manière responsable et méticuleuse pour pouvoir compter sur nous. De plus, les clients apprécient la rapidité et l'efficacité de mon travail. Une aide-ménagère doit toujours traiter la vie privée du client de manière discrète et respectueuse.
- BL :** Je dois moi-même être satisfaite du travail que je fais afin que les clients soient également satisfaits.

**Quels sont vos loisirs pendant votre temps libre ?**

- KNF :** Il faut être patient et avoir une bonne relation avec les clients.
- EB :** Je préfère passer mon temps libre avec ma famille. J'aime jouer avec mes enfants et à part ça, j'ai du mal à quitter ma cuisine. Cuisiner sainement et préparer des gâteaux créatifs, c'est vraiment mon truc.
- BL :** Faire du vélo, marcher, cuisiner, regarder des films, lire, apprendre toujours de nouvelles choses.
- KNF :** Regarder la télévision, aller à l'église.

**Avez-vous un dernier conseil pour nos lecteurs ?**

- EB :** Chaque travail est important, y compris celui d'une femme de ménage. Chaque jour, je travaille avec un grand dévouement et cela me procure beaucoup de satisfaction.
- BL :** Le travail n'est pas toujours facile et vous êtes en contact direct avec les clients. Avant tout, vous devez bien communiquer, ne pas avoir peur et trouver votre propre moyen de communiquer avec le client. Certains clients sont stressés et fatigués, tenez-en compte, même si vous êtes fatigués aussi.
- KNF :** Être correct, amical et faire ce que les clients demandent, être à l'heure et être honête.







# POURQUOI

TRAVAILLER COMME AIDE-MÉNAGÈRE CHEZ

# 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE ?



Une communauté motivée de 1200 aide-ménagères enthousiastes



Contrat de travail à durée indéterminée à compter du premier jour



Salaire garanti pour les clients absents, s'il n'y a pas de travail de remplacement



Conditions de rémunération & d'emploi transparentes



Une équipe dynamique, des fêtes du personnel, ...



Déterminez votre propre horaire de travail pour une situation famille-travail saine



Tickets restaurant, téléphone portable & indemnité de transport



Formations sérieuses & suivi

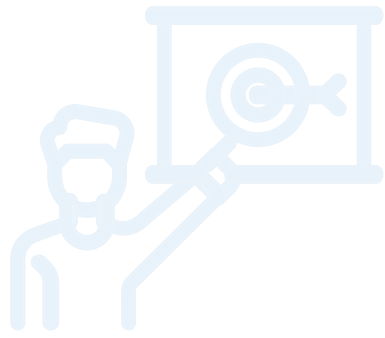


Emploi varié dans une entreprise en bonne santé & en pleine croissance









# TRUCS & ASTUCES

Vous savez mieux que quiconque comment fonctionne le lavage des fenêtres, le repassage des vêtements et le nettoyage de toute la maison. Mais avez-vous parfois aussi ces petits problèmes persistants que vous ne pouvez pas résoudre immédiatement?

Voici quelques astuces pratiques et amusants

Vous partez en vacances cet été ? Placez un demi-citron dans chaque chambre avant de partir. Fini les odeurs de moisissure à votre retour !



Saviez-vous que le citron est le meilleur ami de votre four à micro-ondes ? Cela peut parfois contenir des taches tenaces et collées. Placez quelques tranches dans un bol d'eau. Laissez-le fonctionner pendant quelques minutes. La vapeur desserre tout et le citron donne un parfum frais. Toujours pas réussi ? Puis frottez les taches avec de l'eau tiède et du citron. La tache disparaît grâce à l'acide dans le citron.

Oh non, un chewing-gum sur tes vêtements ! Pas de soucis. Prenez un sac en plastique, placez votre vêtement dans le sac et laissez-le passer la nuit au congélateur. Le lendemain, vous pouvez facilement gratter la gomme.



La planche à découper en bois est-elle également l'un de vos ustensiles préférés dans la cuisine ? Les taches restent-elles visibles de plus en plus souvent sur le bois et souffrez-vous également de mauvaises odeurs dans la planche ? La seule chose dont vous avez besoin pour résoudre ce problème est le sel et le citron. Problème résolu immédiatement. Bonne chance !

Saviez-vous que pour nettoyer une pomme de douche, vous n'avez que besoin de vinaigre blanc, d'un sac en plastique et d'un élastique ? Remplissez le sac en plastique avec du vinaigre blanc, enroulez-le autour de la pomme de douche avec l'élastique. Assurez-vous qu'il est complètement sous le vinaigre. Faire tremper toute la nuit et tada complètement propre !



Le papier d'aluminium, votre ami pendant le repassage ? C'est possible ! Mettez du papier d'aluminium sur votre planche à repasser. Pendant le repassage, la chaleur se réfléchit sur vos vêtements et un repassage sur un côté suffit.



# LES DANGERS

## DU MÉTIER

En tant qu'aide-ménagère, vous faites briller des foyers tous les jours. Vous êtes inestimable. Nettoyer, repasser, laver la vaisselle, faire les courses, ... vous pouvez tout faire ! Chez 1<sup>st</sup> Belgium Service, nous accordons une grande attention à un environnement de travail sûr et sain. Le travail d'aide-ménagère est parfois accompagné d'accidents mineurs, tels que des bosses ou des chutes. C'est pourquoi nous sommes heureux de fournir ces points d'attention et conseils de sécurité.



Vous n'y pensez peut-être pas souvent, mais les produits chimiques que vous utilisez tous les jours peuvent provoquer des irritations, voire des brûlures. Par conséquent, n'oubliez jamais de porter des gants de sécurité.

Veillez à ne pas mélanger les produits de nettoyage. Cela peut provoquer une réaction chimique dangereuse telle que des vapeurs toxiques, des produits corrosifs, ...



Oubliez les chaises de bureau à roulettes pour nettoyer cette armoire en haut. Ces roues sont tout sauf sécuritaires. Utilisez un escabeau sur une surface stable. Mais attention, ne travaillez jamais plus haut que 3 marches.

Enfin et surtout : porter des chaussures solides et robustes. Saviez-vous que la plupart des accidents dans le ménage sont causés par une chute, un trébuchement ou une glissade ? Alors, portez une chaussure de travail robuste qui convient à votre pied et avec une semelle antidérapante en caoutchouc.





# NOTRE ÉQUIPE

Un travail fantastique est également effectué dans les coulisses de 1<sup>st</sup> Belgium Service. Et ce, grâce à une équipe d'employés enthousiaste qui choisissent chaque jour de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Nous ne voulons pas vous abstenir. Rencontrez l'équipe.



**Andreia Cortinhas**

*Responsable bureau Evere*

Success is the ability to go from failure to failure without losing your enthusiasm.



**Oana-Maria Badaluta**

*Responsable centrale de repassage & administration*

Choose a job you love, and you will never have to work a day in your life.

**Geoffrey Gysels**

*Gérant*

Life is like a box of chocolates.  
You never know what you're gonna get.



**Nicolas Van Vlasselaer**

*Manager ressources humaines*

Being good to people is the most beautiful legacy you can leave behind.



**Beata Harasim-Uracz**

*Responsable bureau Etterbeek*

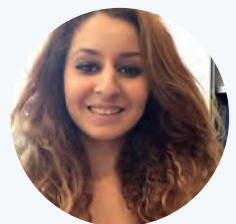
Every day is a new chance, a new beginning, new opportunities.  
Make it count.



**Frederic Louis**

*Responsable commercial*

The past is your lesson. The present is your gift. The future is your motivation.



**Roza Gysels**

*Contrôleur de crédit*

When you arise in the morning, think of what a precious privilege it is to be alive - to breathe, to think, to enjoy, to love.



**Claudine Schoonbroodt**

*Assistante ressources humaines*

Don't be afraid to give up the good to go for the great.



**Karoline Wallis**

*Administration*

If you always do, what you've always done,  
you will always get what you've always got.  
If you want to change the end result, you  
need to change the way you do things.



**Gabriela Paula**

*Administration*

Keep your head high, keep your chin up, and  
most importantly : keep smiling because life's a  
beautiful thing and there's so much to smile about.

**Rahela Ciocan**

*Administration*

Life isn't about waiting for the storm to pass,  
it's about learning to dance in the rain.



**Malgorzata Gaska**

*Administration*

Positive energy.  
Positive results.



**Ewa Luszczynska**

*Administration*

You miss 100% of the shots you don't take.



**Kasia Czmur**

*Administration*

Don't lose hope. When the sun goes down,  
the stars come up.

**Luka Hamm**

*Commercial*

A goal is a dream with a deadline.



**Sabina Ujeniuc**

*Administration*

In the middle of difficulty lies opportunity.





**Anca Hociota**  
*Administration*

Stay true to yourself, yet always be open to learn. Work hard, and never give up on your dreams.



**Ewelina Pogorzelska**  
*Administration*

Put your heart, mind and soul into even your smallest acts. This is the secret to success.



**Naomi Ghiulai**  
*Administration*

Live as if you were to die tomorrow.  
Learn as if you were to live forever.



**Virginie Teller**  
*Administration*

Laughter is timeless, imagination has no age, dreams are forever.



**Sally Van Praet**  
*Comptable*

If you cannot do great things,  
do small things in a great way.



**Sarah Sehli**  
*Administration*

Nothing is impossible,  
the word itself says 'I'm possible'



**Beata Grabowska**  
*Administration*

Start where you are. Use what you have.  
Do what you can.



**Daniela Pera**  
*Administration*

Stay true to yourself, yet always  
be open to learn. Work hard,  
and never give up on your dreams.





# NOS BUREAUX

---

## 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE (siège social)

Roodborstjeslaan 34, 1860 Meise  
 Mail : [info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)  
 Téléphone : 02 270 55 65  
 Fax : 02 270 55 68

Heures d'ouverture :  
 Lu – je : 8h00 – 17h30  
 Vendredi : 8h00 – 16h00  
 Sa & di : fermé



## CENTRALE DE REPASSAGE MEISE

Roodborstjeslaan 32, 1860 Meise  
 Mail : [info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)  
 Téléphone : 02 270 55 65

Heures d'ouverture :  
 Lu : 7h30 – 19h00  
 Ma-Me : 7h30 – 17h30  
 Je : 7h30 – 19h00  
 Ve : 7u30 – 17u30  
 Sa : 9h00 – 12h00  
 Di : fermé







### 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE UCCLE

Chaussée d'Alsemberg 739, 1180 Uccle  
 Mail : [info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)  
 Téléphone : 02 270 55 65  
 Fax : 02 270 55 68

Heures d'ouverture :  
 Lu – je : 8h30 – 17h00  
 Ve : 8h30 – 16h00  
 Sa & di : fermé



### 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE ETTERBEEK

Avenue de Tervueren 36 – 38 b 28,  
 1040 Etterbeek  
 (Entrée galerie rue des Menapiens)  
 Mail : [info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)  
 Téléphone : 02 270 55 65  
 Fax : 02 270 55 68

Heures d'ouverture :  
 Lu – Je : 8h00 – 17h30  
 Ve : 8h00 – 16h00  
 Sa & di : fermé



### 1<sup>ST</sup> BELGIUM SERVICE EVERE

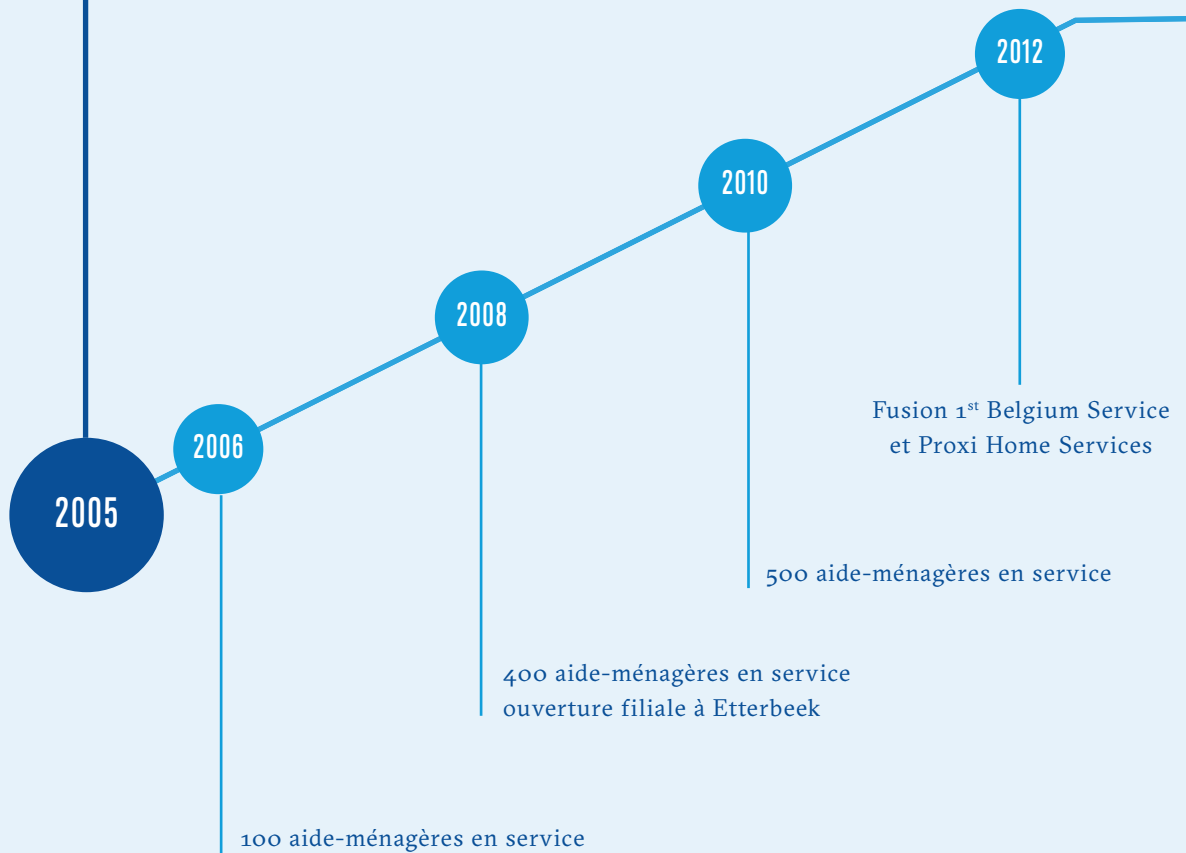
19 Rue Willy Van der Meeren,  
 1140 Evere

Mail : [info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)  
 Téléphone : 02 270 55 65  
 Fax : 02 270 55 68

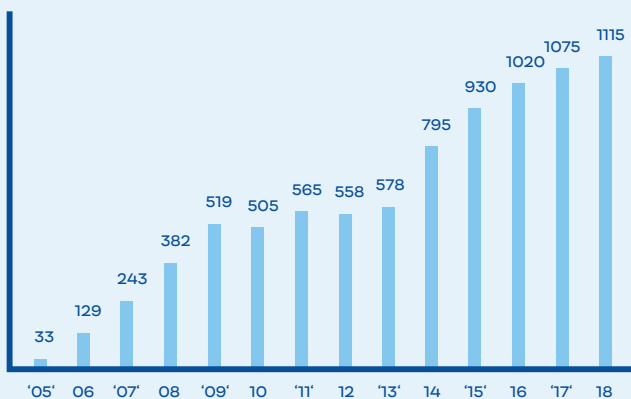
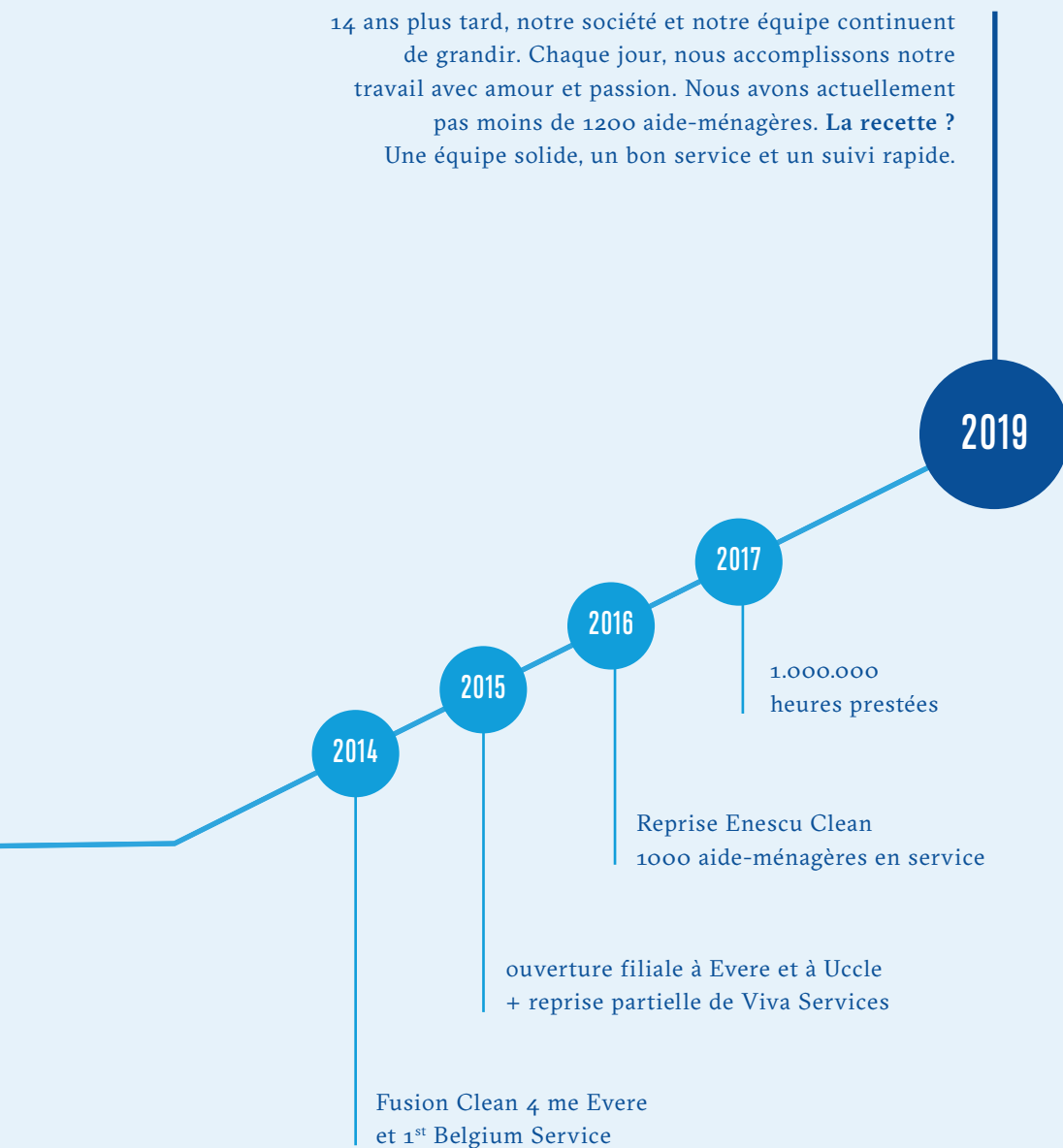
Heures d'ouverture :  
 Lu – Ve : 8h00 – 18h00  
 Sa : 9h00 – 12h00  
 Di : fermé

# CHRONOLOGIE

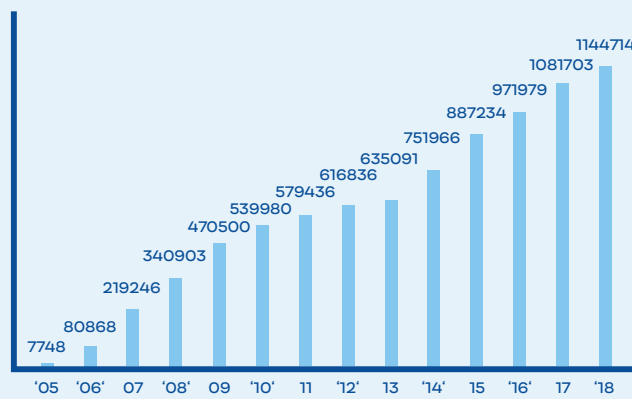
Francis Bongima et Geoffrey Gysels ont créé 1<sup>st</sup> Belgium Service en 2005. Ils ouvrent un premier bureau à Meise, dans la Roodborstjeslaan n°24. Après avoir reçu l'agrément officielle le 16 août 2005, la première aide-ménagère est mise au travail. La motivation est apparemment contagieuse, car six mois plus tard, 1<sup>st</sup> Belgium Service compte 40 aide-ménagères et 300 clients. Au fil des années, Francis a décidé d'emprunter une autre voie et Geoffrey a continué avec l'équipe existante.



14 ans plus tard, notre société et notre équipe continuent de grandir. Chaque jour, nous accomplissons notre travail avec amour et passion. Nous avons actuellement pas moins de 1200 aide-ménagères. La recette ? Une équipe solide, un bon service et un suivi rapide.



Nombre d'employés



Nombre d'heures travaillées



# RGPD

# ET 1<sup>ST</sup>

Votre vie privée est extrêmement importante pour nous !  
C'est pourquoi chez 1<sup>st</sup> Belgium Service, nous traitons les données personnelles collectées de toutes les aide-ménagères de manière sécurisée et confidentielle.

Certains principes que nous appliquons sont :

Les données personnelles doivent

- Être traité légalement et correctement
- Être collecté à des fins explicitement définies et rien d'autre
- Être adéquat, pertinent et limité à ce qui est nécessaire
- Être correct et mis à jour si nécessaire
- Pas être gardé plus longtemps que nécessaire
- Être traité conformément aux droits individuels
- Être stocké en toute sécurité
- Pas être transférés vers des pays tiers sans protection adéquate.

Voulez-vous en savoir plus ?

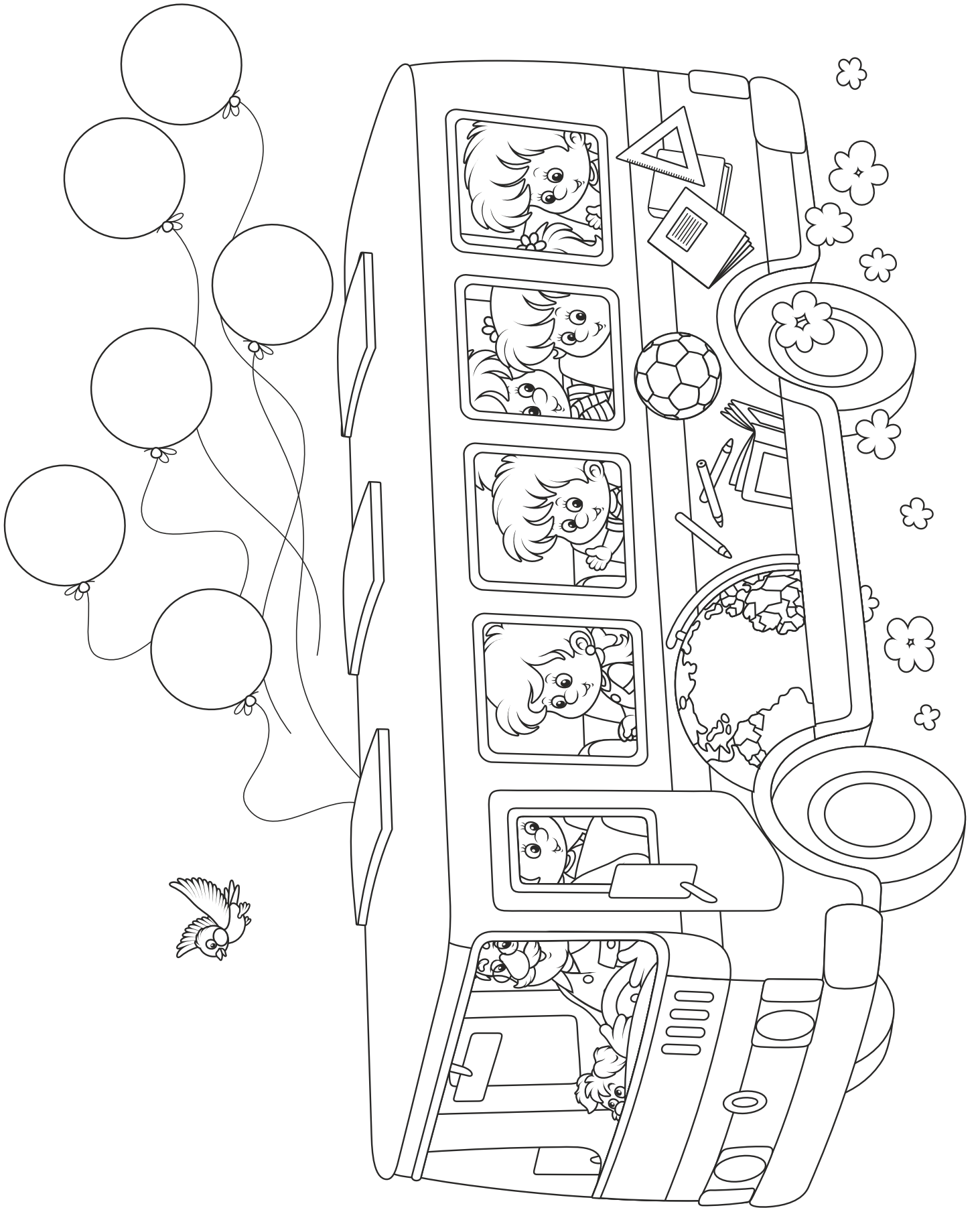
Lisez l'intégralité de notre politique de GDPR sur le site Web  
[www.1stbelgiumservice.be](http://www.1stbelgiumservice.be)



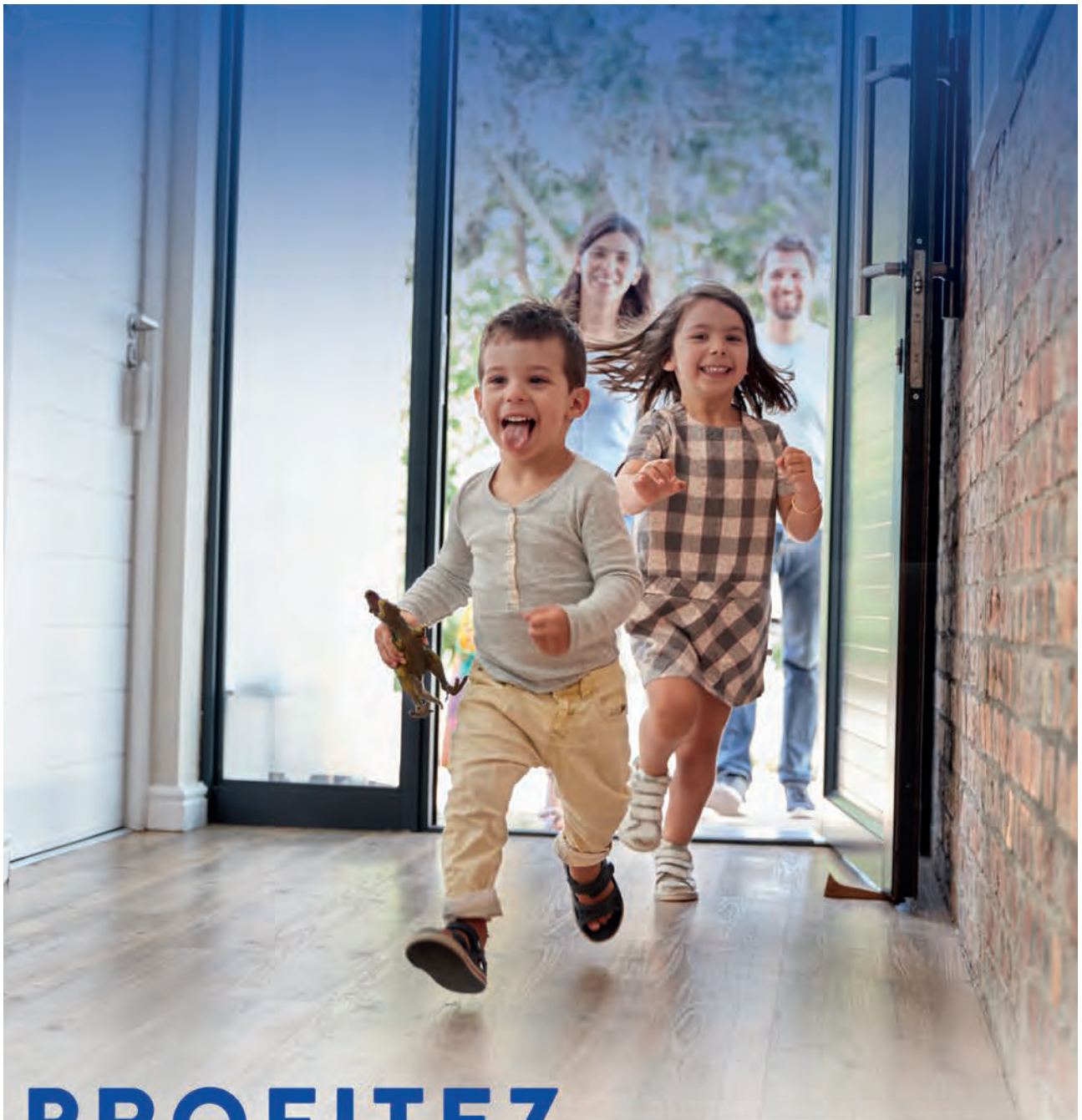
## DISCRIMINATION ?

Chez 1<sup>st</sup> Belgium Service, nous disons "non" à cela !

Tous nos employés reçoivent une formation pour lutter contre les préjugés et la discrimination sur le lieu de travail. Nous avons élaboré une politique et un plan d'action garantissant que toutes les aide-ménagères puissent effectuer leur travail de manière correcte et non discriminatoire. Ici, aucune distinction est faite par rapport à la croyance (religion), orientation sexuelle, origine, sexe ou âge. De cette façon, vous pouvez exécuter votre travail avec brillance.







# PROFITEZ

## D'UN CHEZ SOI PROPRE ET AGRÉABLE



### 1ST BELGIUM SERVICE

Roodborstjeslaan 34, 1860 Meise

[info@1stbelgiumservice.be](mailto:info@1stbelgiumservice.be)

02 270 55 65