

LA PRISE D'INITIATIVE



1. La définition RH

(définition utilisée par les responsables ressources humaines et votre employeur)

La **prise d'initiative** est la capacité de se prendre en main, de prendre des risques calculés et d'être proactif.ve en anticipant les besoins et les demandes de façon autonome, sans avoir reçu de consignes ni de directives, afin de faire évoluer une situation.

Autres mots utilisés par les employeurs : C'est le mot proactivité que vous entendrez le plus souvent comme

synonyme de « prise d'initiative » ainsi que celui d'« autonomie ».

Par rapport à l'autonomie, la prise d'initiative (proactivité) ajoute quelque chose : de l'anticipation c'est-à-dire prévoir les choses et agir de façon spontanée par rapport à cette prévision.



2. Notre définition

Dans le langage courant, on dit que prendre des initiatives c'est prendre des décisions **tout.e seul.e** sur un sujet qui n'était pas prévu initialement, **sans demander l'avis de quelqu'un d'autre**.

On est donc le.la premier.e à penser, décider et faire quelque chose pour améliorer une situation.

Les mots clés sont donc **ANTICIPATION, DECISION et ACTION**

On dira de vous que vous prenez des initiatives (= vous êtes proactif) si vous :

- Proposez des solutions spontanément à votre client pour améliorer votre travail et/ou son résultat.
- Anticipez les besoins de votre client (= les voir avant lui).
- Savez prendre spontanément la décision nécessaire pour répondre à ce(s) besoin(s) et/ou pour améliorer votre travail.

- Faites des tâches avant que quelqu'un ne vous le dise ou avant qu'une situation n'empire.
- Réagissez de manière réfléchie.

J'ai le sens de l'initiative (je suis proactif.ve) car je propose spontanément des idées pour améliorer mon travail et la satisfaction de mes clients.

J'observe, j'analyse la situation et je vois à l'avance ce qui pourrait être fait pour aider le client de façon utile (tout en restant dans le cadre de mon travail d'aide-ménagér.e).

Si je n'ai pas l'occasion de contacter mon client, je prends la responsabilité de ma décision et je fais des tâches qui, je pense feront plaisir au client.

Je lui écris un petit mot pour qu'il sache ce que j'ai fait de plus que d'habitude.



3. Exemples

Dans la vie de tous les jours

- En novembre, j'ai pris rendez-vous au garage pour mettre mes pneus neige pour ne pas être victime d'un accident dès les premières gelées.
- Nous avons rendez-vous chez des amis ce soir, j'ai pris l'initiative d'acheter un bouquet de fleurs car mon mari n'y aura sans doute pas pensé.

Au travail

- Ma cliente ne m'a pas demandé de faire les vitres mais je vois qu'il est temps de les faire, si l'organisation de mon travail le permet, je le fais et j'informe ma cliente.
- J'avais encore 30 minutes à prester, j'ai nettoyé le frigo car cela faisait longtemps que cela n'avait pas été fait.
- Votre employeur et votre client apprécieront vos prises d'initiative qui aident à la satisfaction client. Néanmoins, **ne prenez pas d'initiatives qui sortent du cadre de votre travail** et si vous hésitez, ne le faites pas !



4. Trucs et astuces

- Avant de prendre des initiatives chez un client, il est important de bien le connaître et de savoir ce qu'il aime de façon générale. Certains n'apprécient pas qu'on fasse des choses non prévues. D'autres en seront très contents.
- Ce n'est qu'une fois que vous connaissez bien vos clients et la maison que vous pouvez proposer de nouvelles choses.

- Proposez votre idée pour votre prochaine prestation en laissant un mot par exemple.

ATTENTION :

- Ne faites pas de la lecture de pensée = penser à la place du client sans vérifier.
- Ne faites pas « comme pour vous » car vous n'êtes pas chez vous mais chez un client !



5. Ma définition et ce que j'en retiens

Pour moi, l'autonomie, la proactivité, la capacité d'entreprendre c'est :

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

