

Qu'est-ce que « définir le travail » ?

« Qu'attend-on de moi au travail ? » : bien définir la fonction est essentiel. Cette définition de fonction contient également les responsabilités de la personne au travail (= la responsabilité d'action).

Quel est le lien entre « le bien-être et définir le travail » ?

Si mon travail n'est pas clairement défini, je ne sais pas ce que je dois faire. Cela crée une forme de stress, d'interrogation.

De même, s'il y a conflit dans les demandes des uns et des autres (par exemple entre le client et l'employeur) sur « ce que je dois ou peux faire », cela crée des tensions et une forme de mal être.

Dans quels buts « définir le travail » ?

- S'assurer que le contenu du travail de la personne lui convient ;
- Favoriser l'autonomie, savoir détecter si une tâche est autorisée ;
- Donner une responsabilité claire au travailleur ;
- Déterminer les priorités de son travail.

Pourquoi « définir le travail » ?

1. La **responsabilité** de l'entreprise est d'informer les aide-ménager(e)s et les clients des tâches autorisées et interdites.

Les aide-ménager(e)s doivent obtenir des réponses aux questions suivantes :

« Qu'attend-t-on de moi ? que vais-je faire ? quelles seront mes tâches ? avec qui et pour qui vais-je travailler ? quelle sera ma position au sein de mon entreprise ? »

Les clients doivent savoir clairement :

Ce que les aide-ménager(e)s peuvent faire ou ne pas faire c-à-d les tâches autorisées et interdites afin d'éviter les malentendus entre les parties.

2. La **responsabilité** de l'entreprise est également de communiquer au travailleur les attentes claires du client par rapport aux **objectifs fixés** et **résultats** attendus. Les objectifs sont les résultats concrets à atteindre comme par exemple la « cuisine est propre ». En fonction de cet objectif, le travailleur sait ce qu'il doit faire.

Qui « définit le travail » ?

Dans le cas particulier du secteur des titres-services, deux acteurs interviennent :

1. L'employeur qui détermine la « **fonction** » en informant quant aux tâches autorisées et interdites.
2. Le client qui détermine les **objectifs** de travail. (cf. Fiche 4 « Donner un travail et des objectifs de travail »)

Quand « définir le travail » ?

Lors de la mise au travail, les tâches attendues doivent être définies et expliquées au travailleur. Chaque fois qu'un(e) aide-ménager(e) entame une prestation chez un nouveau client, qu'il(elle) effectue un remplacement, les objectifs de travail doivent être clairement définis.

Comment « définir le travail » ?

Dans une **description de fonction** détaillée qui :

- Doit être communiquée aux travailleurs. Un exemple est disponible dans le scan de soutenabilité. www.ests.be : « [Comment utiliser un profil de compétences et des descriptions de fonction dans le secteur des titres-services.](#) »
- Définit les compétences que l'aide-ménager(e) doit maîtriser. Un exemple est disponible dans le scan de soutenabilité. www.ests.be: [Compétences dictionnaire.](#)

Dans un **document d'objectifs** complété par l'entreprise en collaboration avec le client qui :

- Définit clairement les objectifs de travail attendus par le client. Plusieurs outils peuvent être utilisés pour ce faire comme par exemple une fiche client, un carnet de communication...

Une description de fonction n'est pas une liste de tâches à exécuter, elle comporte plusieurs parties :

- La **mission** de la fonction définit la finalité, la raison pour laquelle le travail existe au sein de l'entreprise ;
- Les **responsabilités** déterminent ce que la personne doit réaliser. Cette responsabilité donne lieu à des tâches à réaliser ;
- La **position** dans l'organigramme (structure de l'organisation) permet de positionner les rôles et postes hiérarchiques. Qui fait quoi ? Quelles sont les responsabilités de chacun ?
- Les **compétences** sont les actions que la personne maîtrise pour répondre aux objectifs et résultats attendus par le client et l'employeur.

Notons qu'un document décrivant le lien entre l'entreprise de titres-services et le client peut expliquer cette manière de faire afin que les clients soient bien conscients de leurs responsabilités !

Quelques phrases types

Le manager dit :

- « Marie, est-ce que ton travail est clair pour toi ? », « Comprends-tu ce que nous attendons de toi chez les clients ? »
- « Marie, ta responsabilité au travail est l'entretien du logement du client. »
- « Marie, ce que j'attends de toi au travail, c'est que tu prennes toutes les initiatives possibles afin de que le logement du client soit le plus propre possible. »
- « Marie, Il est important que tes clients expliquent bien tes objectifs chaque fois que tu travailles chez eux. »
- « Marie, sais-tu si tu arrives à bien faire ce que tes clients attendent de toi ? »
- « Marie, il est important de bien comprendre que tu ne peux pas faire n'importe quoi chez les clients et que les clients ne peuvent pas te demander n'importe quoi. Nous voulons que ton travail soit respecté et valorisé par le client. »