

Qu'est-ce qu'une « mise au travail » ?

La mise au travail consiste à expliquer et faire signer le contrat de travail. Nous parlons ici d'un(e) aide-ménager(e) qui commence son travail, ainsi que de son accueil par l'employeur. Accueillir une personne est un acte de socialisation et d'intégration.

C'est aussi un moyen de montrer la volonté de l'entreprise d'aider l'aide-ménager(e), de répondre le plus rapidement possible à ses questions et interrogations.

Quel est le lien entre « le bien-être et la mise au travail » ?

Pour beaucoup d'aide-ménager(e)s, aller la première fois chez un client est synonyme de stress, de peur. Si ce stress est réduit, la personne se sent donc mieux au travail !

Dans quels buts travailler sur « la mise au travail » ?

- Débuter une bonne relation de travail ;
- Atteindre une efficacité professionnelle plus rapidement, une autonomie d'action ;
- Créer un sentiment d'appartenance et de reconnaissance à l'entreprise.

Pourquoi consacrer du temps à « la mise au travail » ?

- Les aide-ménager(e)s ne savent pas à quoi s'attendre en commençant ce nouveau travail ;
- Cela permet de s'assurer que les aide-ménager(e)s ont bien compris leurs objectifs et qu'ils(elles) appliquent les instructions ;
- Les aide-ménager(e)s peuvent avoir des questions sur leur travail et l'entreprise.

Qui effectue « la mise au travail » ?

Le responsable d'entreprise. Néanmoins, il peut déléguer cette tâche à une autre personne telle que le responsable d'agence, le consultant, le gérant ou le coach par exemple. Notons que la procédure d'accueil des collaborateurs doit être connue de tous et appliquée à tous.

Quand effectuer « la mise au travail » ?

Lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur mais certaines informations peuvent être fournies avant la signature du contrat du travail, pendant le recrutement par exemple.

Le processus d'intégration au sein de l'entreprise n'est pas un « one shot » et demande plusieurs semaines voire plusieurs mois. C'est une période critique pour le travailleur.

Comment effectuer « la mise au travail » ?

L'accueil ne se fait pas en une fois et peut comporter plusieurs étapes afin de présenter l'entreprise et le travail. De plus, chaque nouveau client est une nouvelle mise travail pour les aide-ménager(e)s. Le plus important est de décrire à l'aide-ménager(e) les tâches à exécuter et sa responsabilité. Par la suite viendront les objectifs fixés par le(s) client(s).

Lorsqu'une personne commence dans une entreprise de titres-services, les actions à privilégier sont :

- Lui expliquer son travail et s'assurer qu'elle le comprend bien ;
- Lui remettre sa description de fonction (voir scan de soutenabilité : www.ests.be) ;
- Il est important de citer ce qui est obligatoire mais aussi ce qui est interdit ;
- Parcourir avec elle le règlement de travail.

Informez sur les différents points suivants liés à la fonction/ poste de travail :

- Les risques au travail et sur le chemin du travail ;
- Les mesures en cas de grossesse ;
- Les vêtements de travail, les moyens de protection individuels ;
- L'aspect de la sécurité, de la santé de la personne, de l'hygiène et de l'ergonomie ;
- L'encodage de titres-services auprès de Sodexo et la remise des titres-services papier à l'employeur ;
- Le nom du responsable, des coachs disponibles, des personnes de contact, l'organigramme ;
- Les formations possibles et disponibles.

Expliquez aussi les points importants concernant directement l'entreprise :

- Sa structure : le comité d'entreprise, les délégués syndicaux, les délégations de l'employeur ;
- Les mesures en cas d'incendie, de dangers graves immédiat (secourisme, évacuation...) ;
- L'organisation de la prévention dans l'entreprise, les dispositions contre le harcèlement ;
- Les informations sur les accès, les numéros de téléphone et adresses mail utiles ;
- Les informations sur les absences (maladie, congés, accident du travail) ;
- Documents à établir en cas de temps partiel.

Mais aussi :

- Prévoyez un accompagnement à la mise au travail via un(e) coach/ tuteur/ encadrant(e) technique...
- Mettez-vous à la place d'un nouveau travailleur. Nerveux ? ;
- Expliquez que l'on peut poser des questions ;
- Montrez que vous êtes content que cette personne soit là.

Lorsqu'une personne commence chez un nouveau client :

- Assurez-vous que l'aide-ménager(e) :
 - Dispose du matériel nécessaire et détecte le matériel utile ou adapté ;
 - Détermine ce qui est important pour le client, ses objectifs ;
 - Localise bien le lieu de travail ;
 - Soit accueillie par le client ou détienne les clés de l'habitation.

Des idées d'outils

Certaines entreprises ont mis en place des outils comme :

- Un « welcome pack » : ensemble de documents et d'objets dont le travailleur a besoin ;
- Un « welcome book » : livret qui décrit le parcours d'intégration dans l'entreprise ;
- Une brochure d'accueil ;
- Une newsletter ou journal interne ;
- L'utilisation des réseaux sociaux pour faciliter la communication avec l'ensemble du personnel ;

- Un « passeport formation » : carnet qui acte l'ensemble des formations suivies par le travailleur ;
- Le scan de soutenabilité contient également de nombreux outils à découvrir www.ests.be