

Qu'est-ce que « donner un travail et des objectifs de travail » ?

Au travail, un(e) aide-ménager(e) doit effectuer des tâches, prendre des actions, dans le but d'atteindre des objectifs.

C'est par exemple :

- L'aide-ménager(e) nettoie la cuisine = Ce qu'il(elle) fait
- Dans le but de rendre la cuisine propre, agréable à vivre = Son objectif

Donner un travail, c'est lui dire ce que l'on attend qu'il(elle) fasse.

Donner un objectif, c'est lui dire à quoi il(elle) doit arriver après avoir fait une série d'actions.

Le plus important dans le secteur des titres-services est la description des objectifs attendus par le(s) client(s) et l'employeur. Il est impossible pour l'aide-ménager(e) de deviner ce que le client attend. Ça prend du temps mais sans cette étape le taux de satisfaction du client restera toujours à moitié comblé (ou pire).

Exemple : Vous est-il déjà arrivé d'envoyer un sms à un(e) aide-ménager(e) avec l'adresse d'un client sans avoir pris la peine de lui transmettre les attentes de ce client ? Si non, parfait. Si oui, la bonne nouvelle est que ça n'arrivera plus. Ça n'arrivera plus car il suffit de se poser la question suivante pour ne plus commettre cette erreur : « Comment peut-il(elle) deviner ce que le client attend » ?

L'aide-ménager(e) doit rester autonome dans son travail et peut choisir lui(elle)-même la manière dont il(elle) va atteindre les objectifs attendus par le client, il(elle) reste un(e) professionnel(le) du nettoyage.

Quel est le lien entre « le bien-être et donner un travail et des objectifs de travail » ?

Si les aide-ménager(e)s n'ont pas d'objectifs clairs, il leur est difficile de définir leurs priorités de travail et ainsi d'organiser leur travail. Cela peut engendrer un certain stress.

De plus, si ses objectifs sont clairs, cette personne pourra évaluer elle-même ses résultats et ce qu'elle a fait pour y arriver. Cela favorise son autonomie ainsi que la reconnaissance de son travail.

Dans quels buts « donner un travail et des objectifs de travail » ?

- Connaître les attentes de l'employeur et du client ;
- Répondre aux besoins ;
- S'autoévaluer ;
- Atteindre les objectifs ;
- Pouvoir nourrir l'entretien de fonctionnement.

Pourquoi « donner un travail et des objectifs de travail » ?

- Les objectifs, le contenu du travail doivent être répétés ;
- Les objectifs dépendent du client et de la situation. Chaque client est différent ;
- Satisfaire la demande du client ;
- Eviter de perdre un client insatisfait.

Qui « donne un travail et des objectifs de travail » ?

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

- **Le client** qui détermine les objectifs de travail auprès de l'employeur, c'est donc le client qui doit fixer des objectifs de travail.
- **L'entreprise** qui doit communiquer à l'aide-ménager(e) les attentes claires du client par rapport aux **objectifs fixés** et **résultats** attendus.

Quand « donner un travail et des objectifs de travail » ?

Dès la première prestation. Lorsque l'aide-ménager(e) commence à travailler chez un client les objectifs doivent lui être expliqués et cela pour chaque nouveau client et même pour un remplacement.

Comment « donner un travail et des objectifs de travail » ?

Les objectifs de travail

Pour aider le client dans la définition des objectifs, l'entreprise de titres-services pourrait mettre à sa disposition une check-list qui détermine les objectifs de l'aide-ménager(e) lors de sa prestation. Cela demande une certaine organisation.

Le grand avantage d'une check-list standardisée est l'uniformité :

- La liste des objectifs est la même chez tous les clients ce qui facilite la compréhension et place l'aide-ménager(e) dans un cadre sécurisant ;
- Cela permet de comparer ce que les différents clients demandent ;
- Cela facilite la transmission des objectifs à l'aide-ménager(e) lors des remplacements ;
- Cette liste standard sera complétée avec l'employeur, à distance ou lors d'une visite du domicile ;
- Elle permet également une première vérification du matériel.

Professionaliser le service et le secteur est un besoin !

Si les objectifs sont définis avec précision, il est aisé de vérifier s'ils sont atteints ou non et de déterminer pourquoi ils ne le sont pas.

Si la personne n'a pas le matériel nécessaire au travail, elle ne peut atteindre ses objectifs. Utiliser une check-list pour le matériel permettrait d'éviter ce type de situation.

Le travail, les objectifs, comment le dire ?

Donner un travail, donner un objectif, ce n'est pas toujours donner un ordre avec autorité. Le management autoritaire, basé sur une hiérarchie de chefs et d'exécutants est de moins en moins réaliste. Voici quelques exemples de manière de confier un travail à un(e) aide-ménager(e) :

- « Bonjour Marie, Je te téléphone car il y a une modification dans ton planning de travail. Est-ce que je peux te demander d'aller chez Madame Dupont ce vendredi plutôt que le jeudi ? »

- « Bonjour Marie, je te contacte afin de t'informer des souhaits de ta clientèle. A partir du mois prochain, nous te proposons de travailler chez madame Dupont tous les lundis de 9 h à 12 h ».

Nous vous conseillons de communiquer avec votre personnel par téléphone, de vive voix. Le téléphone est plus respectueux, il vous permet de vous rapprocher de la personne et d'avoir sa réponse immédiatement !

Eviter le SMS, trop impersonnel, il ne permet pas à l'aide-ménager(e) de poser ses questions, source de stress !

La communication orale doit être privilégiée en n'oubliant pas une confirmation par écrit.