

Qu'est-ce que « suivre et soutenir une personne au travail » ?

Suivre une personne au travail, c'est avoir un contact régulier avec cette personne afin de la guider dans son travail. Soutenir une personne au travail, c'est assurer un suivi et l'aider à s'épanouir dans son travail. C'est l'accompagner pour lui permettre de faire son travail correctement.

Quel est le lien entre le « bien-être et suivre une personne au travail » ?

Un travailleur à qui on s'intéresse, que l'on traite avec respect, dont on s'occupe positivement, est plus performant qu'une personne laissée à elle-même. Suivre une personne dans son travail c'est une manière de faciliter le travail mais aussi de donner du bien-être et de valoriser la personne dans son travail.

Dans quels buts « suivre et soutenir une personne au travail » ?

- S'assurer de manière constante que la personne sait ce qui est attendu d'elle au travail ;
- S'assurer que la personne a le matériel et les outils nécessaires à son travail ;
- Montrer à la personne qu'elle compte pour vous et pour l'organisation ;
- Motiver la personne, lui témoigner de la confiance, consolider votre relation avec cette personne.

Pourquoi « suivre et soutenir une personne au travail » ?

- Certaines personnes pourraient s'égarer en dehors de leur zone de travail (p.ex. ne pas s'en tenir aux tâches autorisées ou à des relations professionnelles avec le client) ;
- La personne pourrait se sentir non considérée, non reconnue ;
- Une personne pourrait croire qu'on la laisse tomber, qu'elle doit se débrouiller ;
- La personne ne sait peut-être pas faire le travail sans suivi ou soutien ;
- L'absence de suivi ou de soutien peut saboter la motivation, le travail, la performance de vos aide-ménagér(e)s ;
- Cela permet de détecter et de résoudre des difficultés.

Qui « suit et soutient une personne au travail » ?

Dans le cas particulier des du secteur des titres-services, trois types d'acteurs interviennent :

1. Le responsable de l'entreprise (manager, consultant, gérant...).
2. Le coach entreprise.
3. Le client directement et indirectement (retours valorisants, reconnaissance du client portant sur la qualité du travail fourni par l'aide-ménagér(e)).

Quand « suivre et soutenir une personne au travail » ?

Suivre une personne dans son travail est un processus continu qui demande des actions répétées. Ces actions peuvent être formelles ou informelles.

Comment « suivre et soutenir une personne au travail » ?

Pour pouvoir lui donner du suivi, du soutien, il est nécessaire de poser des questions, détecter des problèmes et obstacles, des difficultés pour ensuite proposer son aide et cela de manière répétée.

Les deux questions de base du suivi et du support sont :

- **Suivi : Comment ça va au travail ?**
 - Arrives-tu à faire ton travail correctement ?
 - Arrives-tu à tes objectifs ?
 - As-tu des difficultés ?
- **Soutien : Que puis-je faire pour faciliter ton travail ?**
 - Qu'est-ce qui te manque pour bien faire ton travail ?
 - Quels sont les obstacles que je peux éliminer ?

Le cas d'un(e) aide-ménager(e) est un cas particulier car il(elle) travaille seul(e) chez un client et ne passe que rarement dans les locaux de l'entreprise. Il y a donc deux possibilités :

Possibilité 1 : L'action formelle est de rencontrer périodiquement la personne.

- Vous fixez une réunion périodique avec le travailleur.
- Vous posez les deux questions de base :
 - Suivi : Comment ça se passe au travail ?
 - Soutien : Que puis-je faire pour faciliter ton travail ?

Possibilité 2 : Les actions informelles passent par la présence du manager ou coach d'entreprise aux côtés du collaborateur, directement sur son lieu de travail ou par des contacts périodiques continus.

- Contactez périodiquement vos aide-ménager(e)s par mail, téléphone ou tout autre moyen de communication.

Exemples de contacts au téléphone :

- « Bonjour Marie, je te contacte afin de savoir si tout se passe bien au travail ? »
- « Bonjour Marie, comment ça s'est passé hier chez Madame Dupont ta nouvelle cliente ? »
- « Face au problème que tu me décris, que puis-je faire pour t'aider dans ton travail ? »

De manière générale : Montrez votre volonté de suivi et invitez les personnes à vous contacter

- Dites « je suis là pour t'aider dans ton travail », « je veux t'aider ».
- Montrez-vous accessible ou donnez un point de contact via téléphone mobile par exemple.
- Expliquez le but du suivi. Le but n'est pas de contrôler mais de faciliter la réussite des objectifs personnels du travailleur et ceux de l'organisation.
- Si vous êtes souvent à l'extérieur, contactez vos équipes périodiquement, soyez prévoyant : imaginez les obstacles potentiels futurs auxquels vos collaborateurs devront peut-être faire face.
- Le responsable d'entreprise dit : « si quelqu'un a besoin d'aide ou un conseil, si une personne fait face à un problème, n'hésitez pas à venir me voir ».