

Qu'est-ce que « évaluer le travail d'une personne » ?

C'est évaluer les résultats d'une personne dans le cadre de son travail : évaluer d'une part ce qu'une personne fait bien et d'autre part ce que la personne fait moins bien et pourrait améliorer.

Attention : Evaluer une personne au travail, ce n'est pas la juger, ce n'est pas dire comment elle est !

Quel est le lien entre le « bien-être et évaluer le travail d'une personne » ?

Si une personne fait du bon travail et qu'elle le sait, elle est satisfaite. Si une personne n'arrive pas à faire du bon travail et que l'entreprise prend des actions pour la faire progresser vers du travail de qualité, elle est motivée.

Dans quels buts « évaluer le travail d'une personne » ?

- S'assurer que le travail correspond aux attentes du client, de l'entreprise et du travailleur lui-même ;
- Identifier ce qui peut être amélioré ;
- Mettre en place des formations.

Pour quelles raisons « évaluer le travail d'une personne » ?

- La qualité d'un travail qui n'est pas évalué peut se détériorer, subir un laisser-aller...
- Un travail non évalué pourrait être vu comme un travail sans intérêt ;
- Valoriser et encourager le travailleur permet de renforcer positivement sa motivation au travail.

Qui « évalue le travail d'une personne » ?

Dans le cas particulier des aide-ménager(e)s, deux acteurs interviennent :

- **L'entreprise**
Elle a l'autorité d'évaluer le travail des personnes et la responsabilité de le faire évoluer vers un travail de qualité.
- **Le client**
Il n'a pas l'autorité envers l'aide-ménager(e) mais c'est lui qui évalue le résultat de l'aide-ménager(e) de manière formelle (via une évaluation entre le client et l'employeur), ou informelle (via une communication unilatérale du client).

Quand « évaluer le travail d'une personne » ?

Actuellement, la tendance dans le secteur des titres-services va vers une évaluation continue.

Une évaluation périodique est aussi une bonne manière de faire le point avec le travailleur.

Comment « évaluer le travail d'une personne » ?

Tout part du client

La personne la mieux placée pour évaluer le travail de l'aide-ménager(e) est le client. Comment faire ? Voici quelques idées :

- Demander un feed-back au client via un questionnaire périodique ou après les premières prestations ;
- Intégrer dans un carnet de communication un formulaire d'évaluation. Outil disponible sur le Scan de soutenabilité via www.ests.be ;
- Téléphoner au client périodiquement afin de lui poser des questions, qui sont toujours les mêmes, sur le travail de l'aide-ménager(e) ;
- Faire une synthèse pour une évaluation formelle.

Si vous recueillez des évaluations auprès de vos clients, veillez à les avertir que celles-ci pourront être utilisées de manière confidentielle ou non dans le cadre de l'évaluation de l'aide-ménager(e) au sein de l'entreprise en tant que feed-back du client (positif ou négatif).

Une rencontre périodique entreprise-travailleur

Voici un schéma de discussion d'évaluation du travail d'un(e) aide-ménager(e) que vous pouvez utiliser :

- Partir des résultats positifs et les souligner

En ce qui concerne l'évaluation par le client :

« Marie, nous avons examiné les évaluations de tes clients et nous constatons qu'ils sont très satisfaits du travail que tu as réalisé chez eux ».

En ce qui concerne l'évaluation par l'entreprise, le responsable :

« Marie, je voudrais te dire que nous sommes très contents de ton travail ».

- Parler de ce qui est bien fait

Demandez à la personne comment elle fait son travail, comment elle s'organise. Intéressez-vous à son travail afin de bien le comprendre.

- Parler de ce qui est moins bien fait

Proposez à la personne de parler elle-même de ce qui peut être amélioré.

Demandez-lui :

- « Qu'est-ce qui est difficile dans ton travail, que fais-tu avec difficulté ? »
- « Quels sont les résultats que tu n'arrives pas à atteindre ? »

Montrez qu'il est important de trouver une solution ensemble.

- « Comment pourrions-nous résoudre cette situation ? »
- « De quoi aurais-tu besoin ? »
- « Que proposes-tu ? »

- Envisager des pistes de solution

Soulignez qu'une solution est importante pour vous et pour le travailleur.

Demandez-lui :

- « Quelles solutions envisages-tu ? »
- « Comment peux-tu la mettre en place et dans quel délai ? »
- « Comment puis-je t'aider dans la mise en place de ta solution ? »