

Qu'est-ce que « recadrer une personne au travail » ?

Recadrer une personne au travail, c'est lui signifier qu'elle a posé un acte qui ne respecte pas les règles en vigueur au travail (telles que les tâches autorisées/interdites, les horaires de travail, les valeurs de l'entreprise, la sécurité, ...).

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

Si un travailleur ne respecte pas les règles au travail alors que d'autres les respectent, cela développe un sentiment d'injustice et cela réduit le bien-être.

Dans quels buts « recadrer une personne au travail » ?

- Créer un sentiment d'équité, tout le monde est traité de la même manière ;
- Favoriser le travail bien fait et la satisfaction du client. Les règles doivent donc favoriser un bon travail ;
- Eviter le laisser-aller.

Pour quelles raisons « recadrer une personne au travail » ?

- Les collaborateurs se demandent « est-ce que je fais bien ce qui est attendu de moi au travail ? » ;
- Les clients doivent savoir clairement ce qui est autorisé/interdit afin de ne pas créer de conflit en demandant une tâche qui est interdite ;
- Une personne laissée seule, « abandonnée à elle-même » aura pour conséquence probable une perte de sens, un désintérêt pour la tâche/la fonction qu'elle occupe.

Qui « recadre une personne au travail » ?

- **L'entreprise** qui détermine la fonction, ce qu'est le travail et ce qui ne l'est pas. L'entreprise est représentée par le responsable d'agence (manager, consultant, gérant,...) qui recadre des manquements ou non-respect liés aux tâches autorisées/interdites, horaires de travail, valeurs de l'entreprise, sécurité, ...

Quand « recadrer une personne au travail » ?

Le plus vite possible, à la suite d'un écart, afin que les écarts de comportement, le non-respect des consignes ne deviennent une habitude.

Comment « recadrer une personne au travail » ?

Recadrer une personne au travail, c'est un processus, une série d'étapes. Voici 3 étapes à suivre :

1. Parmi les éléments suivants, quel est celui ou ceux qui n'ont pas été respectés ?

- **La fonction** : l'aide-ménager(e) a fait quelque chose qui ne fait pas partie de ses attributions ?
- **L'entreprise** : l'aide-ménager(e) a fait quelque chose qui ne répond pas à la culture, aux habitudes de l'entreprise ?
- **Les objectifs** : l'aide-ménager(e) ne respecte pas les objectifs qui lui ont été fixés alors qu'elle est compétente et que les objectifs sont atteignables en qualité et en quantité ?
- **Le non-respect** par l'aide-ménager(e) : des processus et procédures, du règlement de travail, des lois en vigueur.

2. Y a-t-il des conséquences négatives à cela ?

- Le travailleur se sent-t-il injustement recadré ?
- Le client est-il insatisfait ?
- La réputation de l'entreprise de titres-services est-elle mise à mal ?
- Cela risque-t-il de s'aggraver si la situation continue ?

3. Recadrez en fonction des écarts constatés :

- Si l'aide-ménager(e) se démotive, est fatiguée, arrive un peu en retard, néglige son habillement, oublie des choses et fait de petites erreurs, est émotif(ve), passif(ve)...
→ Proposez lui de l'aide et un suivi.
- Si l'aide-ménager(e) ne respecte pas ses responsabilités, trouve des excuses pour reporter les échéances, ne reconnaît pas ses erreurs...
→ Expliquez-lui clairement que cette situation n'est pas acceptable et ne peut plus durer.
- Si l'aide-ménager(e) a des comportements qui nuisent à l'entreprise : la personne répand des ragots, déprécie le travail de ses collègues, commet des fautes, sabote...
→ Recadrez-la de manière ferme, claire et constructive.

Quelques phrases types

Le responsable d'agence dit :

- « Marie, nous avons constaté que tu commences à travailler chez madame Dupont à 9 h au lieu de 8h30 chaque mardi. Nous avons reçu une plainte de la cliente car tous les objectifs qu'elle te donne ne sont pas réalisés. J'aimerais comprendre pourquoi cela se passe de cette manière. »
- « Marie, tu viens de me dire que tu ne portais pas tes chaussures de sécurité car selon toi « ce n'est pas joli ». C'est un comportement que je ne peux accepter car en cas d'accident du travail, l'assurance n'interviendra pas si tu te blesses aux pieds ! Est-ce que tu comprends ? »
- « Marie, voici 2 fois que tu ne prestes pas tes heures chez monsieur Dupont sans nous prévenir. Je te rappelle que ton contrat de travail porte sur 20 heures de prestation... As-tu une explication à ce comportement inexcusable ? »