

## Qu'est-ce qu'un « entretien de fonctionnement » ?

Un entretien de fonctionnement est une rencontre concernant le travail. C'est un entretien entre un supérieur hiérarchique (responsable d'agence, consultant, gérant...) et un(e) aide-ménager(e). C'est un moyen d'établir un contact, avoir l'opportunité de donner du feedback au travailleur. De discuter de ses objectifs de travail, de son développement et de ses difficultés. C'est également lui donner du soutien, de la valorisation et de la reconnaissance.

## Quel est le lien entre « le bien-être et l'entretien de fonctionnement » ?

Un entretien de fonctionnement est l'occasion de remercier, de donner du feed-back, de recadrer si nécessaire mais surtout de montrer à une personne que l'on s'intéresse à son travail. Si vous vous intéressez au travail d'une personne, vous favorisez son bien-être !

## Dans quels buts réaliser un « entretien de fonctionnement » ?

On réalise un entretien de fonctionnement pour :

- S'assurer que le travail convient toujours à l'aide-ménager(e) ;
- Assister l'aide-ménager(e) dans la compréhension de sa fonction, de son travail ;
- Aider et soutenir l'aide-ménager(e) dans son travail ;
- Etablir l'interaction au travail ;
- Accompagner individuellement, personnellement l'aide-ménager(e) dans les changements au travail ;
- Assurer l'accompagnement par rapport aux objectifs de travail ;
- Donner du feed-back (et pourquoi pas, en recevoir) ;
- Prendre le temps d'écouter ;
- Comprendre et mieux connaître son aide-ménager(e).

## Pourquoi réaliser « un entretien de fonctionnement » ?

Un entretien de fonctionnement est réalisé afin :

- D'éviter des malentendus et des dysfonctionnements entre les 3 parties (l'aide-ménager(e), l'employeur et le client) ;
- D'installer une collaboration positive entre l'employeur et l'aide-ménager(e) ;
- De faire le point sur le passé et envisager l'avenir ;
- De privilégier un moment d'échange entre le management et les travailleurs.

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

**L'entreprise** qui détermine la fonction et vérifie auprès des clients si les objectifs fixés correspondent aux résultats attendus afin de donner un feedback concret à l'aide-ménager(e).

**Le client** qui détermine les objectifs de travail et peut fournir à l'employeur (et/ou au travailleur) un avis objectif sur les résultats obtenus.

## Quand réaliser « un entretien de fonctionnement » ?

Périodiquement, par exemple tous les 6 mois.

Il est important de donner un feedback rapidement à un nouveau travailleur afin de le rassurer sur la compréhension de sa fonction et lui donner l'occasion de poser des questions.

Il est également important d'ajuster rapidement les objectifs de certains clients si nécessaire.

## Comment réaliser « un entretien de fonctionnement » ?

### Dans le cas d'une rencontre périodique

Il est conseillé d'inviter l'aide-ménagér(e) au sein des bureaux de l'entreprise à un moment précis (en adaptant si nécessaire son horaire de travail).

#### 1. Prévenir dès la signature du contrat de travail

Dès que les aide-ménagér(e)s commencent à travailler, informez-les qu'ils(elles) auront un entretien avec leur responsable de façon périodique (par exemple tous les 6 mois).

#### 2. Expliquez bien le but de l'entretien

Le but de cet entretien est de parler du travail et de ce qui est fait au travail, pas de juger la personne. (Cf. « pourquoi réaliser un entretien de fonctionnement » ci-dessus)

#### 3. Le déroulement de l'entretien

##### 1. Répétez le but de l'entretien :

- « Le but de notre entretien est de parler de ton travail. De ce que tu fais bien ou facilement, de ce qui est moins facile, moins amusant, de tes difficultés. On est bien d'accord ? »

##### 2. Poser des questions :

- « Alors comment cela se passe-t-il chez tes clients ? Qu'est ce que tu aimes bien ou moins bien ? »
- .....
- « Ok je t'entends bien, je te comprends bien. »
- « A côtés de ces aspects plutôt positifs, quelles sont les choses qui ne se passent pas bien, qui sont difficiles ? »
- ...
- « Face à ces difficultés, que penses-tu que nous pourrions entreprendre ensemble afin de mettre en place une solution ? »
- ....

##### 3. Donnez des feedbacks :

- Positifs : « Sais-tu que tes clients sont très contents de tes services ? »
- Négatifs : « Sais-tu que tes clients sont insatisfaits de tes services ? Comprends-tu pourquoi ? »

##### 4. Ouvrez la discussion avant de conclure la discussion :

- « Y a-t-il un sujet que tu voudrais aborder et que nous n'avons pas abordé ? »

##### 5. Faire une synthèse de la discussion :

- « De manière générale, ton travail est donc de bonne qualité et tu aimes le faire. Seul bémol, Madame Dupont n'est pas contente car il t'est arrivé à plusieurs reprises de commencer en retard. Sache que tu dois respecter les horaires et que si un évènement t'empêche d'arriver à l'heure, préviens toujours ton employeur (ou ton

client) afin que ce retour négatif n'arrive plus. Mets-toi à la place du client, cela te plait-il quand tes invités arrivent en retard pour ton souper ? »

### Dans le cas où un entretien périodique n'est pas possible

Dans le cas particulier des aide-ménager(e)s, organiser une rencontre formelle et périodique n'est pas toujours facile car ils(elles) travaillent chez des clients et ne peuvent pas toujours se rendre dans les bureaux de l'entreprise. La discussion de base, peut alors se faire par téléphone et dans le meilleur des cas se poursuivre en face à face.