

Guide pour les entreprises

« Les différents outils pour recruter, accueillir et accompagner les aide-ménager.e.s »



Fonds de Soutenabilité Titres-Services
Werkbaarheidsfonds Dienstencheques

Table des matières

I. Introduction	3
II. Le profil de compétences et la description de fonction	3
III. La fiche entretien de recrutement	3
IV. La brochure d'accueil	4
V. Le parrainage et le rôle du coach	5
VI. Les outils	5
VII. Conclusion	6

I. Introduction

De bons outils ne sont utiles que s'ils sont utilisés au bon moment. Dans ce secteur, le recrutement, l'accueil, l'affectation chez un client et le développement des compétences forment un seul parcours.

Les exemples d'outils ont été conçus pour aider les entreprises à structurer ce parcours. Ils permettent de clarifier les attentes, de soutenir les aide-ménager.e.s et d'assurer une meilleure continuité.

Vous cherchez un exemple concret ? Vous le trouverez dans nos outils. Tous les exemples sont **disponibles au format Word**, afin que vous puissiez facilement les adapter aux besoins de votre organisation.



II. Le profil de compétences et la description de fonction

Le profil de compétences présente les savoir-faire, les comportements et les attitudes attendus d'un.e aide-ménager.e.

Il s'articule essentiellement autour de trois domaines complémentaires :

- Les compétences techniques nécessaires à la réalisation des tâches.
- La prévention, la santé et la sécurité au travail.
- Les compétences relationnelles, comme la fiabilité, la discrétion, la communication, l'organisation, l'autonomie et le sens du service.

Ce profil constitue une référence pour le recrutement, l'intégration, la formation et l'accompagnement des travailleurs. Il permet de clarifier les attentes, d'identifier les compétences acquises et de déterminer les points à développer.



III. La fiche entretien de recrutement

La fiche d'entretien d'embauche aide le recruteur à structurer l'échange avec le candidat et à recueillir les informations nécessaires à une décision objective.

Elle aborde notamment :

- La présentation, l'expérience et la motivation du candidat.
- Les compétences techniques et relationnelles.
- La relation client, l'organisation et l'autonomie.
- Les besoins de formation et de développement.
- Les disponibilités, la mobilité et les préférences liées à l'environnement de travail.

La fiche permet également de présenter la fonction, les conditions de travail et l'accompagnement proposé par l'entreprise. À la fin de l'entretien, le recruteur peut consigner ses observations et motiver sa décision.

Pour évaluer les compétences, privilégiez des questions ouvertes et demandez des exemples concrets tirés de l'expérience du candidat. Utilisez les mêmes critères pour chaque entretien afin de faciliter la comparaison des candidatures.



Points d'attention

La fiche doit servir de fil conducteur et non de questionnaire rigide. L'échange doit permettre à chaque personne de s'exprimer librement. Toute appréciation doit reposer sur des éléments concrets, objectifs, non discriminatoires et en lien avec les exigences de la fonction. Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter le [guide sur la non-discrimination](#).

Les conclusions tirées de l'entretien ne sont pas figées. Le fait qu'une personne ne corresponde pas aux critères recherchés à un moment donné n'exclut pas qu'elle puisse y répondre par la suite, compte tenu de son évolution personnelle et professionnelle ainsi que de celle de l'entreprise.



IV. La brochure d'accueil

La brochure d'accueil est un outil d'intégration destiné aux nouveaux travailleurs. Elle rassemble les informations nécessaires pour comprendre l'entreprise, la fonction, l'organisation du travail et les principales règles à respecter.

Elle permet de donner des repères clairs dès l'entrée en service, de prévenir les malentendus et de faciliter l'accès aux informations importantes. Le travailleur peut ainsi retrouver facilement les consignes présentées lors de son accueil.

Le modèle reprend notamment la mission de l'aide-ménager.e, les tâches autorisées et interdites, les horaires, les absences, la sécurité, les accidents du travail, la formation, les bonnes pratiques et les personnes de contact.

Avant de l'utiliser, adaptez la brochure à la réalité de votre entreprise. Complétez les coordonnées, vérifiez les procédures internes et supprimez les rubriques qui ne sont pas pertinentes. Les informations susceptibles d'évoluer doivent être contrôlées régulièrement.

Présentez la brochure lors d'un accueil oral. Parcourez avec le travailleur les sections prioritaires, répondez à ses questions et vérifiez qu'il sait comment réagir et qui contacter en cas de problème.



Point d'attention

Brochure d'accueil et règlement de travail : deux fonctions différentes

La brochure explique l'entreprise et facilite l'intégration dans un langage accessible.

Le règlement de travail fixe les règles et obligations applicables. La brochure le complète, mais ne le remplace pas.



V. Le parrainage et le rôle du coach

Le parrainage est un accompagnement de proximité proposé durant l'intégration. Un travailleur expérimenté devient une personne de référence pour accueillir le nouveau collègue, lui transmettre les premiers repères du métier et l'aider à gagner progressivement en autonomie.

Dans le secteur des titres-services, où le travailleur exerce principalement seul au domicile des clients, ce soutien permet de créer un lien de confiance, de répondre rapidement aux questions et d'éviter que certaines difficultés s'installent.

Le parrain ou la marraine facilite l'accueil et l'intégration. Il ou elle partage son expérience, explique les bonnes pratiques et oriente le nouveau travailleur vers la bonne personne en cas de difficulté.

Pour organiser le parrainage, choisissez une personne volontaire, expérimentée, patiente et capable de transmettre. Définissez clairement la durée de l'accompagnement, les contacts prévus, les limites du rôle et les personnes de référence au sein de l'entreprise.

Le modèle proposé comprend des explications pour mettre en place le parrainage ainsi qu'une charte précisant la mission, les engagements et les valeurs attendues du parrain ou de la marraine.



Point d'attention

Le parrain ou la marraine est une personne ressource, sans rôle hiérarchique ni mission d'évaluation. Le parrainage repose sur l'écoute, la confiance et le partage d'expérience ; il ne constitue pas un contrôle du travail réalisé.

NB : le coach intervient davantage dans le développement des compétences, à travers l'observation, le feedback et la mise en place d'objectifs de progression.

VI. Les outils

Les différents outils présentés ne sont pas indépendants les uns des autres. Ils accompagnent le travailleur à chaque étape : définir les attentes, structurer le recrutement, préparer l'accueil, faciliter l'intégration et soutenir les premières prestations.

Pour être efficaces, les modèles doivent être adaptés à la réalité de l'entreprise et utilisés de manière cohérente.

La qualité des échanges reste essentielle. Expliquez l'objectif de chaque document, utilisez un langage clair et basez-vous sur des faits et des exemples concrets.

Un outil ne produit un effet que lorsqu'il est réellement utilisé. Les retours du terrain permettent de l'améliorer et de le faire évoluer avec les besoins de l'entreprise et des travailleurs.

Quelques bonnes pratiques

- Expliquez l'objectif du document avant de l'utiliser.
- Utilisez un langage clair et des exemples concrets.
- Définissez les actions à entreprendre et la personne responsable du suivi.
- Respectez la confidentialité des informations.

VII. Conclusion

Un accueil et un accompagnement de qualité commencent par des attentes claires et des échanges réguliers. Les outils proposés constituent une base de travail que chaque entreprise peut adapter à son organisation, à ses pratiques et aux besoins de ses travailleurs.

L'objectif n'est pas de multiplier les documents, mais de faciliter le dialogue, de soutenir les responsables et d'accompagner chaque travailleur tout au long de son parcours.

Des questions, des remarques ou des suggestions ? N'hésitez pas à contacter votre account manager de Form TS.