

Employer à domicile

Le guide des bonnes pratiques
*du particulier employeur en situation
de perte d'autonomie ou de handicap*



Employer à domicile

Le guide des bonnes pratiques
*du particulier employeur en situation
de perte d'autonomie ou de handicap*



« La liberté de choisir et d'employer à domicile un ou une salarié(e) pour accompagner nos besoins de vie est un droit.

L'accompagnement que nous devons à notre salarié dans la reconnaissance de son métier est un devoir.

Merci pour ces "bonnes pratiques" utiles. »

Marie-Béatrice LEVAUX
Présidente de la Fédération
des particuliers employeurs de France

Avant - propos

Employer une personne à domicile, devenir « particulier employeur », ne s'improvise pas. Et pas plus qu'on ne naît « leader » ou « chef d'entreprise », savoir manager n'est, pour la plupart d'entre nous, pas inné.

Pour autant, l'art de manager ne s'improvise pas. Il requiert de la méthode, de l'organisation, de la pratique. Car un salarié est légitimement en droit d'attendre beaucoup de son employeur. Vous devez tout d'abord connaître la réglementation, les droits et obligations qui sont les vôtres et ceux qui sont les siens. Vous êtes également responsable de sa sécurité et de sa santé au travail. Surtout, il attend par-dessus tout que vous l'accompagniez dans les activités quotidiennes. Que vous lui insuffliez motivation et dynamisme. Que vous évaluez son travail avec justesse. Que vous l'aidiez à évoluer professionnellement et à s'épanouir personnellement à travers un projet professionnel.

Mais rassurez-vous : si on ne naît pas particulier employeur, on apprend à le devenir, jour après jour. C'est pour cette raison que nous avons jugé utile de compiler pour la première fois dans ce guide, les bonnes pratiques et les outils issus de l'expérience de particuliers employeurs. Comme vous, ils vieillissent, ils sont en situation de handicap ou ils sont aidants. Et comme vous, ils ont dû apprendre, par eux-mêmes, à planifier, décider, motiver et, in fine, à développer les talents de leurs salariés.

Dans cette formidable aventure humaine, les particuliers employeurs disposent d'une carte maîtresse : vous avez personnellement choisi, ou vous allez choisir, la personne qui vous accompagne dans votre quotidien. Ce qui est un atout considérable pour apprendre à bâtir ensemble une relation de travail agréable et de long terme basée sur la confiance et le dialogue.

Alors, oui, être particulier employeur n'est sans doute pas un métier. Mais c'est assurément l'une des plus riches et belles aventures humaines qui soit.

Nous espérons qu'à travers ce guide, vous puiserez toutes les clés de réussite de votre propre aventure !

Sommaire

Guide, mode d'emploi	8
Témoignages	10
Réussir le recrutement d'un salarié	14
■ Comment définir le profil du salarié recherché ?	16
Je réfléchis à mes besoins d'assistance et à mes projets	
J'établis une fiche de poste	
Je rédige une annonce en phase avec mes attentes	
Je sélectionne les candidatures sur la base de mes besoins	
■ Comment réussir mes entretiens de recrutement ?	18
Je m'assure au préalable de l'intérêt des candidatures retenues	
Je soigne l'accueil	
Je fais parler le candidat d'abord	
Je présente le poste ensuite	
Je ne donne pas de réponse immédiate	
■ Faire le bon choix	22
J'évalue les candidats de manière objective	
Je m'imagine en situation réelle	
‡ Grille de sélection	
■ Quelles sont mes démarches pour embaucher un salarié ?	22
Je prépare un contrat de travail	
Je suis vigilant sur sa forme : CDI ou CDD	
Je fixe la durée de travail du salarié	
Je fixe sa rémunération	
<i>En pratique, les formalités du particulier employeur</i>	
<i>La Convention collective nationale des salariés du particulier employeur</i>	
■ Comment bien intégrer un nouveau salarié à domicile ?	25
Je soigne la phase d'intégration	
J'organise une présentation complète du domicile et des activités	
■ Pour aller plus loin	27
Les outils et fiches pratiques à ma disposition	

Optimiser l'activité du salarié au domicile	28
<ul style="list-style-type: none"> ■ Comment réussir les premiers pas ensemble ? 30 <ul style="list-style-type: none"> Je détermine les activités du salarié Je fixe la fréquence et la durée des missions Je planifie son temps de travail 📄 Présentation du domicile 📄 Liste d'activités 📄 Planning d'intervention ■ Quelles sont les bases d'une collaboration efficace et durable ? 38 <ul style="list-style-type: none"> Je reste ouvert au dialogue Je transmets des consignes claires et précises J'attire l'attention sur les points de vigilance J'identifie le degré d'autonomie du salarié Je donne des signes de reconnaissance Nous faisons le point régulièrement 📄 Fiche de procédure ■ Comment prévenir les risques professionnels ? 41 <ul style="list-style-type: none"> J'en parle avec le salarié dès son premier jour au domicile J'anticipe les activités à risque Nous assurons un suivi 📄 Fiche sécurité au domicile ■ Santé, sécurité : quelles sont mes obligations et celles du salarié ? 44 <ul style="list-style-type: none"> Mes obligations d'employeur Les obligations du salarié <i>La surveillance médicale du salarié en pratique</i> ■ Quelles sont mes démarches en cas d'accident ou d'arrêt de travail ? 46 <ul style="list-style-type: none"> Agir en cas d'accident au travail Agir en cas d'accident sur le trajet Agir en cas d'arrêt de travail 📄 Vos démarches en cas d'accident du travail et du trajet ■ Que faire si le salarié est déclaré inapte par un médecin ? 48 <ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce qu'une déclaration d'inaptitude ? Je prends la bonne décision Je notifie la fin de son contrat de travail au salarié ■ Pour aller plus loin 50 <ul style="list-style-type: none"> Les outils et fiches pratiques à ma disposition 	

Construire une relation de travail durable	52
■ Les 15 commandements pour endosser avec efficacité son rôle de particulier employeur	57
Exemple de règles comportementales au travail	
■ Bien me connaître pour faire évoluer mon attitude	56
■ Bien connaître le salarié pour l'aider à progresser	57
■ Quelles attitudes adopter pour travailler en confiance mutuelle ?	58
J'adopte une attitude coopérative	
Je gère la relation de travail	
Je détermine les règles de la relation, avec le salarié	
Je les fais évoluer quand cela est nécessaire	
■ Quelle est la méthode à suivre pour réussir ses points d'étape ?	60
J'explique la finalité du point d'étape	
Je donne mon avis et j'écoute celui du salarié	
Nous fixons ensemble les axes d'amélioration	
J'obtiens un engagement	
Grille de compte-rendu	
■ Comment animer une réunion d'équipe avec plusieurs salariés ?	62
Je soigne l'introduction	
Je modère et j'invite tout le monde à participer	
Je m'assure du partage d'un compte-rendu	
La préparation d'une réunion en 10 points clés	
■ Comment gérer la demande d'une activité inhabituelle ?	64
J'ai besoin de l'aide du salarié pour un événement imprévu	
Je le mobilise pour une mission qui sort de l'activité habituelle	
Modèle d'avenant au contrat de travail	
■ Quelles solutions et issues trouver à une relation conflictuelle ?	67
Gérer les tensions	
Résoudre un conflit	
L'évolution d'une tension	
■ Pour aller plus loin	73
Les outils et fiches pratiques à ma disposition	

Faire évoluer les compétences du salarié	74
<ul style="list-style-type: none"> ■ Comment proposer au salarié de se former pour mes besoins ? 76 <ul style="list-style-type: none"> Quand définir les besoins en formation ? Je choisis la formation avec lui Au retour, nous mettons en pratique les résultats de la formation <i>Tout savoir sur la formation professionnelle des salariés du particulier employeur</i> ■ Comment organiser le départ en formation d'un salarié ? 78 <ul style="list-style-type: none"> J'inscris le salarié à une formation Je gère son absence Je le rémunère pendant sa formation Je me fais rembourser après la formation ■ Qu'est-ce que l'entretien professionnel ? Comment bien le préparer ? 80 <ul style="list-style-type: none"> à qui s'adresse-t-il ? Pourquoi ? Quand ? Quels avantages pour l'employeur ? Quels avantages pour le salarié ? Comment le préparer ? ■ Comment conduire un entretien professionnel ? 82 <ul style="list-style-type: none"> Je prépare l'entretien J'articule l'entretien autour d'étapes clés Je prends acte des décisions et nous y donnons suite Support de préparation de l'entretien professionnel à l'usage de l'employeur ■ Pour aller plus loin 87 <ul style="list-style-type: none"> Les outils et fiches pratiques à ma disposition 	
Contacts utiles	88
Index	90
Notes	92

Un guide pour faciliter votre quotidien : l'essentiel pour en faire bon usage

Bienvenue dans le guide des bonnes pratiques de l'emploi à domicile !

Que vous soyez particulier employeur, aidant ou un membre de son entourage familial, vous y trouverez toutes les ressources pour vous guider dans les différentes situations de la relation de travail au domicile.

L'ambition de ce guide est de vous donner des clés pour installer et gérer la meilleure relation possible avec le salarié que vous avez choisi, dans des pratiques de management spécifiques au contexte de l'emploi à domicile.

Ce guide, par conséquent, n'apporte pas de conseils pratiques pour trouver le salarié qui correspond à vos besoins, ni de conseils juridiques vous permettant de rédiger un contrat de travail, de fixer la rémunération ou de satisfaire aux obligations fiscales et sociales. Vous trouverez les réponses à ces questions en consultant le site www.particulieremploi.fr

Par son articulation et les outils mis à votre disposition, ce guide de référence se veut le plus didactique et complet possible tout en restant compréhensible par tous. Voici quelques clés de lecture pour faciliter vos recherches d'information.

1 Pour vous repérer, des entrées par situations et questions clés

Nous avons conçu ce guide comme un outil pratique facile à consulter au quotidien. Et ce, à toutes les étapes de la relation de travail avec le salarié. Comment faire pour recruter la bonne personne ? Et quelles sont mes démarches en cas d'arrêt de travail ? Comment communiquer efficacement avec le salarié pour collaborer de façon durable ? Les questions qui articulent ce guide reflètent les préoccupations et les situations auxquelles tout particulier employeur est un jour susceptible d'être confronté. Elles sont autant de thématiques que, par souci de cohérence, nous avons choisi de classer chronologiquement, depuis la phase de recrutement jusqu'à l'évolution professionnelle du salarié.


2 Pour vous guider, des réponses didactiques et simples à appliquer

Chaque question et situation abordée dans ce guide renvoie à une série d'actions faciles à mettre en œuvre. Les réponses sont conçues à la manière d'un « mode d'emploi » pour vous guider, étape après étape, de façon claire et précise.

3 Pour vous aider, des outils pratiques à consulter ou à personnaliser



Pour compléter ces méthodologies et conseils, vous trouverez tout au long de ce guide une série d'outils (modèles de

planning d'intervention, d'avenant au contrat de travail, etc.). Ils sont facilement identifiables grâce au symbole . Conçus sur la base de l'expérience de particuliers employeurs et avec le concours des acteurs référents du secteur de l'emploi entre particuliers, il s'agit soit de modèles d'outils pratiques, que vous pouvez personnaliser et adapter, soit de fiches pratiques et de quiz destinés à approfondir un thème particulier.

Une cinquantaine d'outils sont ainsi mis à votre disposition. Ce guide en présente une quinzaine de manière détaillée.

L'ensemble des outils est consultable et téléchargeable depuis le portail web : www.employeradomicile.fr.


Pour consulter la liste exhaustive de tous ces outils, reportez-vous aux pages 27, 50, 73 et 87.

Pour ne rien oublier, des conseils et recommandations utiles

Au fil des pages de ce guide, vous trouverez aussi quantité de recommandations et conseils complémentaires. Ils sont situés en marge des réponses courantes afin d'attirer votre attention. Ils sont facilement identifiables grâce aux symboles qui les accompagnent :

 Point de vigilance et Pense-bête

 Astuce

 Ce que dit la loi et/ou la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur

Une ressource complémentaire et exhaustive :

www.employeradomicile.fr 

Ce guide est un abrégé - le plus complet possible - du portail des bonnes pratiques de l'emploi à domicile, destiné aux particuliers employeurs. Vous y trouverez une version complète et exhaustive de tous les thèmes, questions et outils pratiques présentés ou abordés dans ce guide.

Un recueil de « bonnes pratiques » de particuliers employeurs

Tous les conseils, méthodologies et outils qui composent ce guide sont le fruit de l'expérience de particuliers employeurs. Ces ressources ont été conçues à l'occasion d'un partenariat entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et la Fédération des Particuliers Employeurs (FEPEM), conclu sur la période 2013-2016 pour mieux accompagner les particuliers employeurs en situation de perte d'autonomie. Cette initiative a donné lieu à une action expérimentale de formation qui a rassemblé des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des aidants. La mise en commun de leurs « bonnes pratiques » a permis de construire les ressources de ce guide.

Ce guide et le site web associé ont été conçus par IPERIA l'Institut, en partenariat avec la CNSA et la FEPEM.

Particulier employeur - salarié : une relation basée sur la confiance et le respect

Parce que ce sont eux qui en parlent le mieux, nous avons demandé à des particuliers employeurs et à leur salarié de partager leur expérience et les bonnes pratiques qui leur ont permis de construire une relation de travail agréable dans la durée.

Georgette et Pascale : 13 années d'une entente sans faille

En 2003, Georgette Chapelle a recruté Pascale Chauvière, assistante de vie en Corrèze, pour l'aider à s'occuper de sa mère en perte d'autonomie, décédée depuis. Aujourd'hui, Pascale - qui a huit autres employeurs - continue à travailler 3 heures par semaine chez Georgette.

■ Une formation dès le départ pour s'adapter à de nouveaux besoins

Pascale Chauvière : « Il y a 13 ans, j'ai été mise en relation avec Madame Chapelle via le centre de gérontologie qui suivait sa maman malade et très dépendante. S'occuper d'elle impliquait beaucoup de manipulations et je n'avais pas les compétences requises. J'ai donc suivi une formation et obtenu mon diplôme d'assistante de vie. »

■ Les premiers pas ensemble

Georgette Chapelle : « Quand elle est arrivée, elle était timide. Je l'ai rassurée en lui expliquant qu'elle n'avait aucune raison d'avoir peur car j'aime tout le monde - sauf ceux qui me font des misères - et que l'environnement de travail lui plairait. Je ne la connaissais pas, bien sûr, mais nous avons immédiatement eu de bonnes relations et j'ai su que je pouvais compter sur elle. »

■ Avec le temps, les activités au domicile ont évolué...

Georgette Chapelle : « Lorsque que j'avais maman à charge à la maison, Madame Chauvière nous épaulait, moi et le personnel médical. Je lui confiais également la cuisine, le ménage et le repassage. Lorsque nous nous absentions quelques jours, mon mari et moi, elle dormait à la maison car maman ne pouvait pas rester seule. Quand maman est décédée en 2004, mes enfants ont voulu que Madame Chauvière reste. Ils m'ont dit : tu es fatiguée, tu as besoin de garder quelqu'un à ton service. »

Pascale Chauvière : « Mon rôle au sein du domicile a changé. Toutes ces évolutions ont fait l'objet d'un avenant au contrat de travail d'origine. Par exemple, Madame Chapelle a gardé sa voiture pour conserver son autonomie. C'est moi qui la conduis partout, même pour ses loisirs. L'hiver dernier, nous sommes allées à Brive voir les décorations de Noël. »

■ ... la relation de travail a donné naissance à une grande complicité

Pascale Chauvière : « Avec le temps, une certaine complicité s'est installée entre nous. Quand j'arrive au travail, Madame Chapelle me dit ce dont elle a besoin mais après, les activités se font très naturellement. Je l'emmène partout, je lui fais découvrir de nouvelles choses - Internet par exemple ! »

Georgette Chapelle : « Madame Chauvière c'est un peu plus que ma salariée. Quand l'une d'entre nous a des soucis, on les partage, on se remonte le moral. »

Bâtir une relation de travail épanouie au domicile : Les conseils de Madame Tucq et de Marie-Hélène

Madame Tucq, particulier employeur à Bordeaux, et sa salariée, Marie-Hélène Clain, nous livrent leurs regards sur les attitudes qui sont à leurs yeux essentielles pour réussir la relation de travail au domicile.

Madame Tucq : « La première des qualités attendues d'un salarié, c'est évidemment qu'il maîtrise les tâches pour lesquelles il a été embauché. Ensuite, la ponctualité et l'amabilité sont des attitudes essentielles. Quand votre salarié rencontre un problème avec une activité, cela passe toujours mieux auprès de l'employeur quand c'est dit gentiment. Du côté de l'employeur, il est important de veiller à maintenir une relation d'employeur à salarié car chacun doit rester dans son rôle. Il faut savoir être ferme dans ses demandes, sans rigidité et toujours avec amabilité. Enfin, en ce qui concerne la relation de travail, le respect mutuel est une condition primordiale. Quant à la confiance, elle vient naturellement au fil du temps. »

Marie-Hélène Clain : « En tant que salariée à domicile, c'est important de se sentir bien chez un nouvel employeur dès le début. Par expérience, quand cela n'a pas été le cas, la relation n'a pas duré. Ensuite, pour qu'une relation soit simple, il faut instaurer le dialogue : quand il y a un souci, on en parle. Enfin, d'un côté comme de l'autre, il faut fixer des limites à la relation. Il est normal de s'attacher aux personnes avec lesquelles on travaille mais il ne faut jamais s'immiscer dans leur vie au-delà du cadre professionnel. »

Aidants : quand l'aide d'un(e) professionnel(le) devient nécessaire

Comme 11 millions de personnes en France, vous pouvez être amené à aider un proche de votre famille ou un ami du fait des événements de la vie (vieillesse, maladie, accident, ...), de façon temporaire ou durable. Cette implication peut devenir astreignante, voire douloureuse, et il s'avère parfois nécessaire de trouver du soutien pour vous y aider. Claude, aidant avec sa sœur et leur père de leur mère atteinte de la maladie d'Alzheimer, témoigne de leur choix de se faire assister par plusieurs salariés à domicile.

■ Le choix du salariat pour rester maître du recrutement

Claude : « Pendant des années, avec ma sœur, nous nous sommes organisés et relayés pour aider notre mère mais nous sommes arrivés aux limites de l'acceptable pour mon père mais aussi pour nous, en tant qu'enfants. Il faut savoir gérer une fugue, les cris, les hurlements, la colère, la violence, le refus de manger. Alors, avec mon père, nous nous sommes renseignés sur les différentes solutions possibles. Parmi les choix qui se présentaient à lui, celui de devenir employeur nous a paru le mieux adapté. Même s'il est juridiquement responsable, il reste maître du recrutement de la personne qui va accompagner notre mère. Ma sœur continue à venir aider en cas de besoin en plus des personnes qui interviennent. Moi je participe à l'activité d'employeur en aidant mon père pour les papiers, les salaires, ... »

■ Une décision familiale mais un employeur unique

Claude : « Nous avons participé aux entretiens d'embauche avec papa. C'est avant tout la posture professionnelle qui a guidé nos choix de recrutement, plus particulièrement l'autonomie et l'esprit d'initiative des candidats, leur capacité d'écoute et d'autres qualités telles que la discrétion et l'empathie. Au quotidien, c'est notre père qui gère directement les salariés en organisant leur travail et en donnant les consignes. Ma sœur et moi n'intervenons pas, on échange seulement avec notre père sur tel et tel aspect pour lui donner notre avis quand il est nécessaire. C'est lui l'employeur ! »

■ Une équipe de trois salariées au domicile

Claude : « Aujourd'hui, trois personnes se relaient dans l'appartement de nos parents - notre père vient d'être opéré d'un cancer ; notre mère n'est plus du tout autonome : l'une vient pendant la journée, l'autre le week-end, une troisième assure les gardes de nuit. Enfin, une quatrième est disponible, en cas de défection d'une des trois autres.

Au départ, notre mère refusait l'aide d'une personne extérieure.

L'intrusion d'une « étrangère », elle n'en voulait pas.

Lorsque mon père a été hospitalisé, ma mère venait lui rendre visite escortée de l'une des trois « accompagnatrices ». C'est ainsi qu'elle a été apprivoisée et qu'elle a changé d'avis. »

■ Des règles strictes pour organiser le « vivre ensemble »

Claude : « Notre père demande à ses salariées d'être à l'heure - pour ne pas gêner les autres -, de s'entendre bien entre elles, et d'occuper avec discrétion mais efficacité un espace intime - leur appartement.


Le règlement implicite qu'ils ont instauré tient en quelques lignes : arriver à l'heure ; préparer de vrais repas, et les servir aux heures habituelles ; sortir notre mère chaque jour, même cinq minutes ; converser avec elle, même quelques minutes ; lui laisser un espace de liberté ; ne pas la négliger : elle doit toujours porter des vêtements propres. »

■ Des enfants impliqués pour aider à gérer les situations difficiles

Claude : « De temps en temps, mon père est confronté à des situations de négociation avec ses salariées. Il doit prendre et assumer des décisions qui peuvent être contraires à leurs demandes. Lorsque le risque de désaccord est important, il m'en parle et nous rencontrons la salariée ensemble.

Une fois, nous avons refusé une demande de congés à l'une de ses salariées car elle avait épuisé ses droits. La salariée a quitté son poste de travail sans motif. Pour gérer cette situation, j'ai beaucoup épaulé papa car il a fallu engager une procédure de licenciement. »

« Du fait de son hospitalisation récente, papa s'interroge beaucoup sur l'avenir. Aussi, au cas où il devrait à nouveau être hospitalisé, nous avons anticipé les choses et il a établi un pouvoir qui me désigne comme mandataire pouvant le représenter dans les actes relatifs à la relation de travail avec ses salariées. »




Vous n'avez qu'un objectif en tête :
trouver rapidement un salarié pour vous assister dans
votre quotidien. Mais gare à la précipitation !

Le recrutement est en effet une phase cruciale pour préparer
une collaboration qui va fonctionner dans la durée.
Et donc, pour s'assurer que vous - mais aussi le futur salarié -
avez fait le « bon » choix.

Le recrutement exige donc un minimum de méthode et
d'anticipation. à commencer par une réflexion approfondie
pour déterminer le profil de candidat que vous recherchez
au regard de vos besoins actuels et futurs.

Prenez aussi le temps de découvrir nos conseils pour rédiger
votre annonce, conduire les entretiens de sélection et établir
le contrat de travail.

Enfin, l'adaptation du salarié à son nouvel environnement
de travail est une étape clé d'un recrutement réussi.
Prenez donc soin de bien organiser son intégration.




Réussir le recrutement d'un salarié



Comment définir le profil du salarié recherché ?


Un recrutement ne doit pas se limiter à répondre simplement à un besoin. C'est aussi l'occasion d'engager des changements et des améliorations de la vie au domicile. Il faut donc prendre du temps pour le considérer comme tel.

Je réfléchis à mes besoins d'assistance et à mes projets

Avant de vous lancer dans la recherche d'un salarié, il est primordial d'analyser vos attentes. Nous vous conseillons pour cela d'établir une  **Fiche de recensement de vos besoins** (page 27) pour y lister de manière exhaustive :

- vos besoins d'accompagnement et d'aide au quotidien (courses, préparation des repas, hygiène corporelle...),
- votre projet de vie personnel (participer à des activités sociales...),
- l'organisation actuelle de vos habitudes de vie et de votre domicile, et les améliorations que vous souhaiteriez y apporter.

J'établis une fiche de poste

Maintenant que vous maîtrisez vos besoins réels, préparez une  **Fiche de poste** (page 27) pour clarifier le profil recherché et orienter vos recherches de candidats.

Dans ce document, listez les informations suivantes :

- le but du poste : ce que vous attendez en termes d'accompagnement,
- la place du salarié dans votre environnement : son rôle, sa position vis-à-vis de vous et des personnes avec qui il sera en contact,
- ses activités et la manière dont elles devront être réalisées,
- les conditions de travail : planning, horaires, contraintes et consignes spécifiques,
- le profil de candidat recherché : expérience, formation, qualités et aptitudes particulières.



S'il s'agit d'un remplacement de salarié, posez-vous les bonnes questions : pourquoi le précédent salarié a-t-il quitté le poste ? Faut-il réaménager les activités ou l'organisation ? Ai-je besoin de savoir-faire différents ?



Pour le profil recherché, évitez les exigences excessives au risque de sur-qualifier le poste et de ne pas recevoir les bonnes candidatures.




Pour formaliser vos attentes, remettez ce document aux candidats que vous rencontrerez en entretien (page 18).

Grille de classification des emplois et des métiers

Depuis le 01/04/2016, un avenant à la Convention Collective nationale des salariés du particulier employeur est applicable et comprend une nouvelle grille de classification des métiers ainsi qu'une grille des salaires qui y sont associés. Pour en simplifier la mise en application, la Branche professionnelle des salariés du particulier employeur a mis en ligne un simulateur qui comprend une grille des métiers. Cette grille propose une description des métiers, de leurs activités précises et de leurs compétences. En quelques clics, précisez le métier et les missions à confier au futur salarié et établissez une véritable fiche de poste en vous connectant à :

www.simulateur-emploisalarieduparticulieremployeur.fr

Je rédige une annonce en phase avec mes attentes

Pour recevoir des candidatures réellement intéressantes, votre annonce doit être le reflet de vos attentes. Nous vous conseillons pour la rédiger de vous appuyer sur l'articulation et les informations de la  **Fiche de poste** (page 27). Pour vous aider, découvrez notre modèle d'annonce sur www.employeradomicile.fr



Bon à savoir :
Le site www.particulieremploi.fr permet de diffuser votre annonce et d'être mis en relation avec des salariés.

Gare à la discrimination à l'embauche !


Même si elle n'est pas volontaire, la discrimination à l'embauche existe. Voici quelques conseils pour l'écarter.

- dans votre annonce, bannissez les conditions discriminantes (origine, sexe, mœurs, âge - sauf en cas de conditions réglementaires -, convictions religieuses, handicap...),
- lors de l'examen des candidatures, écartez les jugements de valeurs et concentrez-vous sur les compétences des candidats,
- au moment du choix, sachez que vous devez être en mesure de le justifier si besoin par des critères objectifs, démontrables et non fondés sur des aspects discriminants.

À défaut, un risque de discrimination peut être encouru par l'employeur.
Exemple : un employeur qui décide de ne pas donner suite à une candidature car la candidate est enceinte.

Pour vous informer, consultez le dossier sur « *la lutte contre les discriminations à l'embauche* » du Ministère du Travail (rubrique « Grands dossiers » sur www.travail-emploi.gouv.fr).

Je sélectionne les candidatures sur la base de mes besoins

Pour trier les candidatures de manière efficace et objective, analysez-les à l'aune du profil recherché que vous avez établi au préalable dans la  **Fiche de poste** (page 27).

Nous vous conseillons de procéder de la manière suivante :

- traitez en même temps toutes les candidatures,
- appliquez un traitement similaire pour l'analyse des profils des candidats,
- listez ceux qui remplissent les conditions du poste et ceux pour lesquels des points sont à approfondir en entretien,
- identifiez dans les candidatures les informations manquantes de façon à pouvoir justifier si besoin le non-choix d'un candidat,
- préparez des entretiens téléphoniques avec les candidats retenus.




Pour comparer les candidatures retenues, aidez-vous de notre modèle de **Grille de sélection** (page 21) qui se base sur des critères objectifs et non discriminants (formation, expériences, salaire, disponibilité, etc.).

Comment réussir mes entretiens de recrutement ?

L'objectif de cet entretien est de retenir le candidat le plus proche de vos besoins. Ne vous laissez donc pas trop influencer par la séduction ou par un coup de coeur. Et surtout, sachez écouter et observer la personne qui est en face de vous. C'est le candidat qui doit s'exprimer, pas vous.

Je m'assure au préalable de l'intérêt des candidatures retenues

Prenez le temps de réaliser des petits entretiens téléphoniques de 5 minutes pour faire préciser les informations contenues dans la candidature. Ainsi, vous ne recevrez que des candidats qui répondent vraiment au profil que vous recherchez. Adressez ensuite une  **Convocation aux candidats retenus** (page 27) en leur précisant d'apporter l'original des documents justificatifs requis (permis de conduire, diplômes éventuels, etc.).

Je soigne l'accueil

L'entretien est le premier contact que vous aurez avec le futur salarié. Pour en tirer le meilleur parti, il faut que chacun reste soi-même et naturel. Sachez mettre à l'aise le candidat tout en veillant à maintenir des échanges professionnels : soyez détendu, souriant et engagez le premier la conversation.

Voici quelques règles pour bien débiter vos entretiens :

- présentez-vous, ainsi que les autres personnes qui participent éventuellement à l'entretien (par exemple, votre conjoint ou un autre salarié),
- rappelez le contexte de l'entretien, son déroulé, sa durée,
- présentez le poste que vous proposez avant de laisser la parole au candidat et de l'écouter avec bienveillance et sans l'interrompre.



Le temps consacré à chaque candidat doit être le même (30 à 45 min maximum). Pour ne pas perdre le fil de vos objectifs, aidez-vous d'un modèle de plan d'entretien disponible sur www.employeradomicile.fr

Je fais parler le candidat d'abord

L'entretien est la phase la plus importante du processus de recrutement pour apprendre à mieux connaître chaque candidat par le biais de questions essentielles : Qui est-il ? Quel est son parcours professionnel ? Qu'apprécie-t-il dans son métier ? Pourquoi postule-t-il à ce poste ?

Voici quelques techniques pour se placer dans une posture d'écoute :

- traitez tous les candidats en égaux,
- faites-les parler en abordant un seul sujet par question,
- sachez écouter et laissez au candidat le temps de répondre : la manifestation de vos pensées peut orienter les réponses,
- soyez objectif, évitez les préjugés ou les jugements hâtifs,
- observez : votre candidat est-il à l'aise ? nerveux ? trop sûr de lui ?,
- assurez-vous de bien comprendre ce que dit le candidat en reformulant si besoin son propos ou en posant des questions pour approfondir.

Je présente le poste ensuite

Au-delà de la présentation des activités, il est important de délivrer et de se faire confirmer, dès le premier contact, les informations essentielles pour créer les bases d'une relation professionnelle efficace et durable :

- vérifiez la faisabilité pour le candidat de ce que vous exigez (par exemple : peut-il vous accompagner dans vos activités de loisirs ?),
- présentez clairement la manière dont vous envisagez la relation de travail (par exemple : vous souhaitez un salarié qui verbalise les problèmes plutôt que de les garder pour lui) et échangez avec lui sur ces points,
- insistez sur les contraintes relatives à votre état de santé (par exemple : ses horaires de disponibilité),
- interrogez le candidat sur sa manière d'appréhender les situations critiques que vous pourriez rencontrer, (par exemple : que ferait-il si vous deviez être hospitalisé d'urgence ?).



Gardez votre objectivité !

- La première impression : notez-la pour vous, mais elle ne doit pas biaiser votre échange.
- La juste distance : ne versez ni dans la froideur ni dans la sympathie.
- Les similitudes : évitez de relever des centres d'intérêt communs au risque d'altérer votre jugement.

Je ne donne pas de réponse immédiate

Avant de conclure l'entretien, invitez le candidat à poser des questions complémentaires s'il en a, et informez-le du délai dans lequel vous prendrez votre décision. Il est en effet préférable de ne pas se prononcer « à chaud ». Ce délai de réflexion vous permettra de prendre du recul par rapport à vos impressions, de comparer les éléments recueillis au cours des entretiens, et éventuellement, de vous faire préciser certains points et d'échanger avec une personne de votre entourage.

Faire le bon choix

Une fois les entretiens terminés, il faut maintenant déterminer le candidat qui sera le plus à même de répondre à vos besoins et de s'adapter à votre quotidien.

J'évalue les candidats de manière objective

Pour faire un choix éclairé, nous vous conseillons d'analyser chaque candidature sur la base des informations recueillies lors des entretiens. Ceci, dans l'objectif de les comparer et de dresser un pronostic de la capacité d'intégration du candidat retenu.

Pour ce faire, aidez-vous de notre outil 📄 **Grille de sélection** (page 21) qui vous permettra de :

- confronter les informations avec les attendus du poste, et donc de vous focaliser sur des critères objectifs et non discriminants,
- comparer les candidatures dans un unique document,
- présenter une synthèse de vos entretiens à un proche pour qu'il puisse vous accompagner dans la prise de décision.

Pour chaque candidat, pensez aussi à formaliser précisément votre décision afin de pouvoir lui répondre ultérieurement.

Je m'imagine en situation réelle

En dernier recours, imaginez-vous avec chacun des candidats en situation réelle. Cela pourra vous aider à identifier la personne qui s'adaptera le mieux à votre propre mode de fonctionnement, votre tempérament, vos attentes.



Si le candidat vous l'a autorisé, c'est le bon moment pour contacter ses précédents employeurs. Ceci vous permettra d'affiner votre prise de décision.



Attention : le candidat parfait en entretien n'est pas obligatoirement un parfait collaborateur.

Modèle Grille de sélection

De la sélection des candidatures jusqu'au choix final du candidat, cette grille permet d'établir un comparatif objectif par rapport aux différents critères du poste.

Candidats	Nom _____ N° téléphone _____ Courriel _____	Nom _____ N° téléphone _____ Courriel _____	Nom _____ N° téléphone _____ Courriel _____
Disponibilité			
Expériences			
Formation			
Qualité et relationnel			
Prétentions salariales			
Remarques			

Quelles sont mes démarches pour embaucher un salarié ?

Vous venez de recruter un salarié. Vous êtes maintenant son employeur, ce qui implique plusieurs démarches administratives. Notamment la rédaction du contrat de travail qui formalise l'ensemble des points sur lesquels vous vous êtes mis d'accord avec le salarié.

En pratique, les formalités du particulier employeur

L'immatriculation en tant qu'employeur

Elle est à effectuer soit auprès de l'URSSAF de votre département (www.urssaf.fr) soit directement par Internet au Cesu « déclaratif » (Chèque Emploi-Service Universel, www.cesu.urssaf.fr). Avec ce dispositif simplifié, l'immatriculation se fait en même temps que la première déclaration de salaire. Renseignements auprès du Centre National Cesu, Tél. : **0820 00 23 78** (0,12 € TTC/min + prix de l'appel).

L'identité et la Sécurité sociale du salarié

Il vous appartient de vous assurer de l'identité du futur salarié. Grâce à sa carte d'identité ou son passeport en cours de validité s'il est Français ; sa carte de résident/ou de séjour et son autorisation de travail en France s'il est de nationalité étrangère (hors Union européenne). Vérifiez également la validité de ces titres auprès des administrations concernées (préfecture, DIRECCTE, etc.)

Si le salarié n'a pas de numéro de Sécurité sociale :

- si vous vous êtes immatriculé auprès de l'URSSAF, vous avez huit jours pour demander son rattachement auprès de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) dont vous dépendez,
- si vous avez opté pour le Cesu, le salarié doit demander lui-même son rattachement à la CPAM de son lieu de résidence muni d'une attestation d'emploi du Cesu.



La surveillance médicale du salarié

Vous devez adhérer au service de santé au travail dont dépend votre domicile moyennant le paiement d'une cotisation annuelle. La liste des services de santé est disponible auprès de la DIRECCTE (www.directe.gouv.fr) ou sur les pages jaunes. Consultez *vos obligations en matière de surveillance médicale* (page 45).

Assurance Habitation

Pensez à souscrire une extension de garantie couvrant les dommages causés par un salarié. En aucun cas, l'assurance responsabilité civile du salarié ne peut être engagée.

Je prépare un contrat de travail

Établi par écrit, le  **contrat de travail** (page 27) sert à sécuriser la relation de travail en formalisant les engagements réciproques de l'employeur et du salarié. Afin de vous laisser le temps de préparer ce document avec le salarié, nous vous conseillons d'officialiser son recrutement par une  **lettre d'embauche** (page 27). Cette dernière doit impérativement préciser la fonction occupée par le salarié, ses principales missions, ainsi que sa période d'essai et sa durée.

Attention : le contrat de travail doit être signé avant la fin de la période d'essai.



Si le salarié doit conduire un véhicule lors de son travail pour vous, mentionnez-le dans le contrat de travail. Vérifiez également que son permis est valide.

Je suis vigilant sur sa forme : CDI ou CDD

L'article 7 de la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur précise que le Contrat à Durée Indéterminée (CDI) est la forme normale et générale de la relation de travail.

C'est donc ce type de contrat qui doit être proposé dès que le recrutement est envisagé dans la durée. Le recours au Contrat à Durée Déterminée (CDD) est à envisager uniquement si l'embauche répond à un besoin précis et temporaire tel que défini par la loi, par exemple, le remplacement d'un salarié ou le renfort.



Afin d'éviter tout impair dans le contrat de travail, nous vous conseillons de contacter un conseiller juridique de la FEPEM
Tél. : 0825 07 64 64
(0,15€/mn + prix appel)
www.fepem.fr



La Convention collective nationale des salariés du particulier employeur

Ce texte décrit les conditions d'emploi des salariés du particulier employeur, notamment en matière de contrat de travail ou de rupture de ce contrat, de durée du travail, de congés, de jours fériés et de rémunération.

Il s'impose à tous les salariés et à tous les employeurs.

La consulter : www.particulieremploi.fr

Je fixe la durée du travail du salarié

Ayez d'abord à l'esprit les règles suivantes :

- la durée de travail hebdomadaire d'un salarié à temps plein ne doit pas dépasser 40 heures,
- au-delà, vous pouvez appliquer des heures supplémentaires (majoration de 25% pour les 8 premières heures et de 50 % pour les 2 heures suivantes),
- un minimum de 24 heures consécutives doit être réservé au repos hebdomadaire, de préférence le dimanche.
S'y ajoutera une demi-journée dans le cadre de l'aménagement de l'horaire de travail.

Ensuite, sachez que la Convention collective fait la distinction entre les heures de travail effectif - le salarié est à la disposition exclusive de l'employeur - et les heures de présence responsable - le salarié peut vaquer à ses occupations tout en restant vigilant pour intervenir à tout moment auprès de l'employeur. Par exemple, l'assistant de vie peut lire un livre pendant que vous faites une sieste tout en étant à votre disposition en cas de besoin. Enfin, la présence de nuit doit aussi être prévue dans le contrat de travail.

Je fixe sa rémunération

Selon l'article 20 de la Convention collective, aucun salaire brut ne peut être inférieur au salaire horaire minimum conventionnel, ni au SMIC horaire en vigueur, sauf abattement légal particulier. Au 1^{er} janvier 2017, le salaire brut horaire ne pouvait ainsi être inférieur au smic horaire brut de 9.76 €. Si le salarié travaille suivant des horaires et un planning réguliers, son salaire doit être mensualisé.



Si le salarié conduit un véhicule pour vos besoins, il perçoit un supplément de rémunération fixé d'un commun accord entre vous.
S'il s'agit de son propre véhicule, vous devez lui rembourser ses frais kilométriques.

Comment bien intégrer un nouveau salarié à domicile ?

On ne le dira jamais assez : la réussite d'un recrutement dépend aussi de la qualité de l'accueil et du soin porté à faciliter l'adaptation du salarié dans son nouvel environnement de travail.

Je soigne la phase d'intégration

L'intégration d'un nouveau salarié se prépare quelques jours avant qu'il n'arrive chez vous. Vous devez identifier :

- les activités qui nécessitent un apprentissage,
- les tâches avec lesquelles il doit se familiariser en priorité,
- les procédures et contraintes à maîtriser,
- les relations (autres salariés et intervenants, interlocuteurs extérieurs, etc.) à qui il doit être présenté.

Sur cette base, nous vous conseillons d'établir un 📋 **Plan d'intégration** (page 27) de quelques semaines pour assurer un suivi de son apprentissage (lire aussi page 42).

J'organise une présentation complète du domicile et des activités

Le jour de son arrivée, présentez-lui le domicile, les différentes activités, votre environnement familial et les autres intervenants éventuels, ainsi que le plan d'intégration. Invitez-le à poser des questions afin que tout soit clair pour lui.



Imaginez-vous à la place du salarié : a-t-il toutes les informations pour bien démarrer ?
 Connait-il les priorités de ces prochains jours ?
 Paraît-il à l'aise ?

Période d'essai : faites des bilans

La durée de la période d'essai est au maximum de 2 mois.

Au terme de cette échéance, le salarié est définitivement embauché.

La période d'essai doit donc être l'occasion de procéder à une évaluation de son travail et d'échanger régulièrement :

- **Vous êtes satisfait** : identifiez les points positifs et ceux qui restent à améliorer, fixez les prochains objectifs et continuez à être présent.
- **Vous êtes globalement satisfait mais** avez encore quelques doutes : n'attendez pas la fin de la période d'essai pour partager vos remarques et vos demandes d'évolution.
- **Vous décidez de ne pas le maintenir dans son poste** : effectuez un dernier entretien pour lui indiquer les lacunes. Ainsi, vous améliorez ses chances de réussite dans le futur. Si vos reproches concernent son comportement, tenez-vous en aux faits pour éviter toutes conséquences légales.

Si vous - ou le salarié - décidez de rompre le contrat de travail pendant la période d'essai, vous pouvez le faire librement, sans motivation particulière ni versement d'indemnités. Les deux parties doivent toutefois respecter un délai de prévenance d'au moins 24 heures si le salarié a déjà effectué 8 jours de travail chez vous, et de 48 heures entre 8 jours et un mois de présence.

Pour aller plus loin

Sur www.employeradomicile.fr, téléchargez et personnalisez nos modèles d'**outils pratiques** :

- Recensement de mes besoins
- Fiche de poste
- Annonce de recherche de candidats
- Grille de sélection des candidatures (voir aussi page 21)
- Courrier de convocation à un entretien
- Courrier de réponse négative à une candidature
- Fiche de candidature à remplir par le postulant
- Plan d'entretien de recrutement
- Lettre d'embauche
- Lettre de réponse négative suite à un entretien
- Contrats de travail en CDI ou CDD du Centre National Chèque Emploi-Service Universel (CNCESU)
- Notice d'aide au remplissage du contrat de travail (par le Cesu)
- Plan d'intégration du nouveau salarié

Nos fiches pratiques :

- Les bonnes attitudes d'écoute pendant un entretien
- Le Cesu « déclaratif » en 10 questions
- Les absences, congés et jours fériés (par le Cesu)
- Les aides financières pour le particulier employeur

Retrouvez également sur ce portail Internet d'autres outils que vous pouvez télécharger librement.

Consultez aussi tous les contacts utiles page 88.



Ça y est : vous venez de recruter un salarié à domicile.


La période qui précède son arrivée est le moment idéal pour faire le point sur les activités que vous comptez lui confier et réfléchir à une organisation efficace sur le long terme.

Les premiers jours ensemble seront de précieux instants de découverte mutuelle pour bâtir des rapports quotidiens fluides.

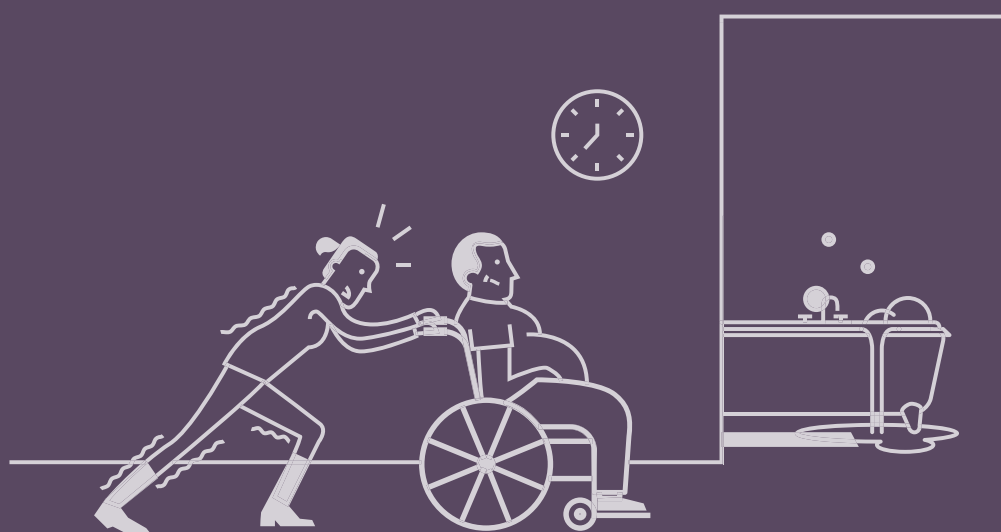
L'occasion aussi d'échanger sur tous les aspects pratiques des missions afin de parer à toute éventualité.

Enfin, la période d'embauche doit aussi être mise à profit pour anticiper les risques professionnels et s'informer sur la réglementation du travail.

Adopter les bons réflexes et donner dès le départ les bonnes consignes, c'est mettre toutes les chances de son côté pour assumer sa responsabilité d'employeur en toute sérénité.



Optimiser l'activité du salarié au domicile



Comment réussir les premiers pas ensemble ?

Quelles missions vais-je confier au salarié ? Avec quelles recommandations ? Les premiers jours sont une étape cruciale pour préparer une relation sereine et aider le salarié à prendre rapidement ses marques dans votre quotidien.

Je détermine les activités du salarié

Afin de présenter clairement au salarié les tâches dont il sera chargé, nous vous conseillons de préciser et d'organiser vos attentes bien avant son arrivée.

Dans un premier document de 🏠 **Présentation du domicile** (page 32), listez :

- les caractéristiques de votre logement (accessibilité, équipements à disposition...),
- les autres personnes susceptibles d'intervenir à ses côtés,
- vos habitudes et rythmes de vie afin que le salarié s'habitue au mieux à vos besoins et attentes.

Dans un second document de 📋 **Liste d'activités** (page 34) définissez vos besoins :

- les activités que vous souhaitez confier au salarié : préparation des repas, courses, activités sociales ou loisirs...,
- les activités qui appellent une vigilance accrue ou des consignes et connaissances particulières.


Le premier jour, ces documents serviront de supports d'échanges avec le salarié. Vous pourrez également les lui remettre et les annexer au contrat de travail afin de garder une trace de ce qui a été convenu entre vous.



Peut-être y-a-t-il des tâches que vous ne faites plus mais qu'un salarié, lui, pourrait faire ?
Pensez à les ajouter à votre liste !

Je fixe la fréquence et la durée de ses missions

Le salarié va réaliser des activités plusieurs fois par jour, d'autres une fois par mois. C'est à vous d'indiquer à quelle fréquence les tâches doivent être réalisées. Ainsi, il disposera d'un aperçu global de son rythme de travail.

Dans le document  **Liste d'activités** (page 34) précisez leur fréquence, par exemple : les courses sont-elles à faire une fois par semaine ou plus souvent ? ainsi que le moment idéal pour les réaliser, par exemple : tondre la pelouse entre lundi et vendredi pour moins déranger les voisins.

Ce temps de préparation vous mettra à l'abri d'oublis et de déconvenues quant à la réalisation du travail attendu.

Je planifie son temps de travail

Lorsque vous employez un seul salarié, l'organisation du temps de travail est relativement simple à planifier. Il suffit d'évaluer la durée d'intervention pour chaque activité et de répartir les heures de travail sur la semaine en fonction de vos besoins.

Par contre, lorsque votre état de santé nécessite un accompagnement 24 heures sur 24, l'organisation est plus complexe et peut fluctuer constamment en fonction de vos besoins.

Nous vous conseillons de procéder par étape de la manière suivante :

- Tenez compte tout d'abord du nombre d'heures d'aide financées et du nombre d'heures de travail hebdomadaire maximum.
- Déterminez ensuite le nombre de salariés qui doivent intervenir pour couvrir vos besoins.
- Enfin, planifiez leurs temps de travail de manière cohérente et de façon à respecter vos contraintes financières et les aspects réglementaires liés au contrat de travail.

Pour vous aider, consulter  **l'exemple 2 de planning d'intervention** (page 37) où cinq salariés se relayent de jour comme de nuit.



Prenez le temps de parcourir cette liste d'activités avec le salarié. Pour leur réalisation, il aura peut-être de bonnes idées à vous suggérer !



Pour vous aider, consultez **l'exemple 1 de planning d'intervention** (page 36)



Dans votre planning, pensez à tenir compte des absences du salarié : congés payés, jours fériés et périodes de formation professionnelle. Discutez-en afin d'anticiper au mieux les absences déjà programmables.



Attention, les heures de présence de nuit ne sont pas rémunérées au même taux horaire que les heures de travail effectives.



Modèle Présentation du domicile

Prénom et nom de la personne accompagnée _____

Téléphone _____ Portable _____

Adresse _____

Date de naissance _____ N° de sécurité sociale _____

Caractéristiques

Indications spécifiques concernant le domicile, son accessibilité, la gestion des clés : _____

Equipements ou dispositifs d'aides techniques en place (lit médicalisé, monte-escalier...) : _____

Equipements en place pour les prestations d'assistance : _____

Environnement

Nombre de personnes au sein du logement _____

Prénom et nom de la personne à joindre prioritairement en cas d'urgence _____

Téléphone _____ Portable _____

Adresse _____

Passage d'intervenants extérieurs au domicile

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Aide à domicile							
Famille							
Médecin							
Professionnel de santé							
Autre							

Habitudes de vie à respecter

Horaires

Lever _____ Repas _____ Sieste _____ Dîner _____ Coucher _____

Régime alimentaire à respecter : _____

Nourriture appréciée : _____

Toilette

- Douche quotidienne ou fréquence souhaitée
- Toilette au lavabo
- Bain

Sorties et vie sociale

Sorties régulières : _____

Sorties exceptionnelles (visites à des amis, accompagnement cinéma, ...) : _____

Réception d'amis ou de famille : _____

Départ en week-end ou en vacances : _____



Modèle Liste d'activités

Catégorie emploi repère	Détail des activités à réaliser	Commentaires / Précisions
Courses	<input type="checkbox"/> Aide à domicile seule <input type="checkbox"/> Avec la personne à pied <input type="checkbox"/> Avec la personne en voiture	
Fréquence	<input type="checkbox"/> Courses quotidiennes <input type="checkbox"/> Grandes courses	
Préparation des repas courants	<input type="checkbox"/> Préparer <input type="checkbox"/> Réchauffer <input type="checkbox"/> Servir <input type="checkbox"/> Desservir <input type="checkbox"/> Ranger et nettoyer	
Repas	<input type="checkbox"/> Petit déjeuner <input type="checkbox"/> Déjeuner <input type="checkbox"/> Dîner	
Prise des repas	<input type="checkbox"/> Aider à manger	
Tâches ménagères	<input type="checkbox"/> Ranger <input type="checkbox"/> Faire les poussières <input type="checkbox"/> Secouer les tapis <input type="checkbox"/> Passer l'aspirateur <input type="checkbox"/> Passer la serpillère <input type="checkbox"/> Faire les vitres <input type="checkbox"/> Nettoyer les plinthes <input type="checkbox"/> Nettoyer les luminaires	
Entretien général		
Entretien de la cuisine	<input type="checkbox"/> Faire la vaisselle <input type="checkbox"/> Entretien le plan de travail <input type="checkbox"/> Nettoyer la gazinière <input type="checkbox"/> Nettoyer le réfrigérateur	
Entretien de la chambre	<input type="checkbox"/> Aérer la chambre <input type="checkbox"/> Faire le lit	
Entretien de la maison	<input type="checkbox"/> Entretien des extérieurs (petit jardinage) ou balcon <input type="checkbox"/> Petit bricolage <input type="checkbox"/> Approvisionnement chauffage (bois, fuel, charbon)	

Sur ce principe, listez l'ensemble des activités confiées au salarié : les repas, la cuisine, les pièces de votre domicile à gérer, le linge, la couture, les gestes techniques, les démarches administratives...

Catégorie emploi repère	Détail des activités à réaliser	Commentaires / Précisions
Entretien du linge	<input type="checkbox"/> Nettoyer les tâches <input type="checkbox"/> Trier le linge <input type="checkbox"/> Laver en machine <input type="checkbox"/> Laver à la main <input type="checkbox"/> Etendre <input type="checkbox"/> Racommoder <input type="checkbox"/> Repasser <input type="checkbox"/> Emmener au pressing <input type="checkbox"/> Ranger dans les placards et penderies <input type="checkbox"/> Nettoyer les voilages et rideaux <input type="checkbox"/> Nettoyer le matériel et les machines	
Activités sociales et/ou de loisirs	<input type="checkbox"/> Accompagner lors de sorties <input type="checkbox"/> Conversation <input type="checkbox"/> Stimulation <input type="checkbox"/> Proposer des activités en rapport avec l'autonomie	
Hygiène corporelle	<input type="checkbox"/> Aide à la toilette <input type="checkbox"/> Change (protections) <input type="checkbox"/> Shampoing <input type="checkbox"/> Coiffage <input type="checkbox"/> Maquillage <input type="checkbox"/> Bain de pied	
Habillage	<input type="checkbox"/> Aide à l'habillage	
Transferts et déplacements	<input type="checkbox"/> Transfert <input type="checkbox"/> Aide au lever <input type="checkbox"/> Aide au coucher	
Gestes techniques prescrits par le médecin :	<input type="checkbox"/> Prévention des escarres <input type="checkbox"/> Aspiration trachéale <input type="checkbox"/> Assistance respiratoire	
Tâches administratives courantes	<input type="checkbox"/> Traitement du courrier <input type="checkbox"/> (lecture, réponse) <input type="checkbox"/> Aide à la rédaction <input type="checkbox"/> Aide au règlement des factures <input type="checkbox"/> Prise en charge de la gestion courante <input type="checkbox"/> Constitution de dossiers	



Modèle Planning d'intervention

Exemple 1

Pour un besoin d'aide humaine 24 heures sur 24, voici un exemple de planification séparée entre le jour et la nuit, avec :

- 3 assistants de vie dépendance (salariés B, C, D) à temps complet (40 heures par semaine) qui travaillent durant 24 heures d'affilée par semaine, de 08:30 à 08:30 le lendemain matin (les horaires effectués la nuit sont rémunérés en heure de présence)
- 1 assistant de vie dépendance (salarié A) à temps partiel qui travaille uniquement le lundi pendant 24 heures d'affilée

Cette organisation permet à chacun des salariés de l'équipe de continuer ou d'assurer une autre activité (professionnelle ou autre)

Lundi	Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dimanche		Lundi
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ
A	A	B	B	C	C	D	D	C	C	B	B	D	D

Exemple 2

Pour un besoin d'aide humaine 24 heures sur 24, voici un second exemple de planification séparée entre le jour et la nuit :

Sur les cinq salariés qui composent l'équipe, trois travaillent la journée et deux la nuit :

- 3 assistants de vie dépendance (salariés A, B, C) à temps complet (42 heures hebdomadaires) qui travaillent uniquement la journée
- 2 assistants de vie dépendance (salariés D et E) à temps partiel (15 nuits par mois) qui travaillent uniquement la nuit

Le travail s'effectue sur des plages horaires de 7 heures :
07:45 à 14:45 ou 14:45 à 21:45 ou 21:45 à 07:45

Pour les salariés de jour qui travaillent six jours d'affilé de 7 heures :
14:45 à 21:45 puis le lendemain 07:45 à 14:45 ou 07:45 à 14:45
puis le lendemain 14:45 à 21:45

À la fin des six journées de travail, le salarié a trois jours de repos.

Pour les salariés qui travaillent de nuit, ceux-ci alternent les jours de travail :

- 1 travaille le lundi et le mardi puis le samedi et le dimanche
- 1 travaille le mercredi, jeudi et vendredi

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Lundi
Arrivée	14:45	07:45	14:45	07:45	14:45	07:45	14:45	07:45
Départ	21:45	14:45	21:45	14:45	21:45	14:45	21:45	14:45
Salarié	A	A	B	B	A	A	B	B
Arrivée	21:45		21:45		21:45		21:45	
Départ	07:45		07:45		07:45		07:45	
Salarié	D		D		E		E	



Quelles sont les bases d'une collaboration efficace et durable ?

De la communication de consignes claires - et constantes - aux temps de l'écoute et de l'évaluation, une relation de confiance se construit jour après jour. L'attention que vous consacrez au salarié qui travaille chez vous n'est jamais du temps perdu.

Je reste ouvert au dialogue

Plus vous serez attentif au salarié, plus vous le fidéliserez. Il faut qu'il soit bien avec vous, pour que vous vous sentiez bien avec lui. Ainsi, méngez-vous des petits moments de convivialité ou une pause-café qui seront, par exemple, l'occasion de discuter de manière informelle de la façon d'améliorer certaines activités.

Je transmets des consignes claires et précises

Ce qui est évident pour vous, parce que vous avez effectué ou vu réaliser cette tâche mille fois, ne l'est pas forcément pour un salarié. Pour qu'il comprenne exactement ce que vous attendez de lui, prenez le temps de lui transmettre les bonnes consignes.

Dans le cas d'activités complexes ou nécessitant des mises en garde particulières, n'hésitez pas à donner l'exemple en précisant l'utilité et le but de chacune de vos actions.

Invitez-le ensuite à réaliser les mêmes étapes devant vous afin de vous assurer que vos consignes sont acquises.

Dans le cas de gestes techniques, la rédaction par le salarié d'une **Fiche de procédure** (page 39) des étapes à suivre peut également l'aider à mieux mémoriser.



Pensez aussi à donner des consignes claires à votre famille sur le rôle à tenir auprès du salarié.

Si vous êtes officiellement son employeur, personne n'a le droit de se substituer à vous.

Un entourage trop dirigiste est un cas fréquent de tensions.

Modèle **Fiche de procédure**

Sur ce principe - pour le nettoyage d'un réfrigérateur - listez pour chaque activité qui demande une procédure particulière, les étapes à respecter.


Étapes	Points clés
Retirez toute la nourriture du réfrigérateur.	Mettez-la sur la table pour pouvoir vider totalement le réfrigérateur et pouvoir faire facilement le tri.
Jetez tout aliment moisi, vieux ou non comestible.	Placez les aliments à jeter dans un sachet plastique pour éviter toute fuite ou que la moisissure ne se propage.
Retirez du réfrigérateur toutes les étagères, tous les tiroirs et tout ce qui est amovible.	Placez les étagères et tout ce qui y ressemble près de l'évier pour en faciliter le nettoyage. Attention : ne placez pas ces éléments au lave-vaisselle, cela risquerait de les abîmer.

J'attire l'attention sur les points de vigilance

Fonctionnement des équipements du domicile, sécurité des personnes, gestes à risque... Certaines activités requièrent plus de vigilance que d'autres. Elles doivent donc faire l'objet de consignes spécifiques auprès du salarié.

Il s'agit notamment de :

- la qualité (par exemple, cuire la viande de telle sorte qu'elle ne soit jamais saignante)
- la sécurité (bien ranger les matériels d'entretien - balai, sceau... - pour qu'ils n'encombrent pas le passage)
- les relations avec les autres intervenants au domicile (par exemple, s'assurer d'avoir laissé suffisamment d'informations dans le cahier de transmission)
- les situations où le salarié doit faire appel à vous (par exemple, la gestion du budget)

Pour vous aider, nous vous conseillons d'établir une  **Fiche de sécurité au domicile** (page 43) pour lister les points de vigilance et expliquer la conduite à tenir en cas d'accident.

J'identifie le degré d'autonomie du salarié

Un salarié doit s'adapter à vos besoins. C'est une nécessité. Cependant, d'une activité à l'autre, il peut être plus ou moins autonome et plus ou moins motivé. Vous identifierez vite les missions qui lui posent une difficulté et l'attitude à adopter ([lire page 57](#)).

Vous vous rendrez compte que vous vous trouvez dans l'un des quatre cas suivants :

- Il a la capacité de faire et il est motivé : confiez-lui des activités qui sortent du quotidien,
- Il a la capacité mais il n'est pas motivé : discutez ensemble pour le convaincre du bien-fondé de votre demande,
- Il n'a pas la capacité mais il est motivé : faites ensemble ou guidez-le,
- Il n'a pas la capacité et il n'est pas motivé : soyez directif, dites-lui quoi faire et comment le faire.

Dans la plupart des cas, il existe des solutions pour faire progresser le salarié. Par exemple, lui faire suivre une formation ([lire page 31-37](#)) ou valoriser des savoir-faire particuliers.

Je donne des signes de reconnaissance

Reconnaître un salarié, c'est d'abord s'intéresser à lui, être à son côté, « faire avec ». Faites régulièrement le point avec lui sur son activité, demandez-lui son avis sur l'organisation de la journée, ou encore pour l'achat d'un nouvel équipement dont il aura à se servir.

Tous ces signes contribuent à la reconnaissance de ses qualités professionnelles et entretiennent son investissement au travail.

Nous faisons le point régulièrement

Le salarié a besoin de savoir ce que vous pensez de son travail. Que ce soit très bien ou moins réussi, vous devez prendre le temps d'en parler avec lui. C'est le meilleur moyen pour qu'il comprenne bien vos attentes et qu'il ne refasse pas les mêmes erreurs la fois suivante.



Pensez à donner du sens aux tâches que vous demandez. Formulez votre attente sous forme d'un objectif précis, réalisable et motivant.



Lorsque le travail est bien fait, pensez à remercier et féliciter : on l'oublie trop souvent mais c'est un puissant facteur de motivation.



Page 60, découvrez nos conseils pour réussir vos points d'étape.

Comment prévenir les risques professionnels ?

Ménage, nettoyage des fenêtres, port de charges lourdes... Comme n'importe quel lieu de travail, votre domicile recèle potentiellement des risques d'accidents ou de maladies professionnelles pour un salarié. En tant qu'employeur, il est de votre devoir de les prévenir en les anticipant au maximum.

J'en parle avec le salarié dès son premier jour au domicile

Ai-je bien rappelé au salarié l'importance de se prémunir contre les risques professionnels à mon domicile ?
Est-il déjà sensibilisé aux gestes et bonnes pratiques de prévention ?
Ou devons-nous prendre le temps de s'informer ensemble, par exemple en consultant le site www.preventiondomicile.fr (lire page 44) ?
Pour garantir la sécurité du salarié et protéger sa santé, il est important de discuter dès l'embauche de la prévention des risques professionnels.

Dès son premier jour chez vous, nous vous conseillons d'attirer son attention sur les activités qui demandent une vigilance particulière. Par exemple, le fonctionnement de vos équipements, la sécurité des personnes ou les gestes à risque. Pour cela, il peut être très utile d'établir une **🔧 Fiche de sécurité au domicile** (page 43) dans laquelle vous allez lister toutes les missions qui nécessitent des consignes spécifiques. Prenez soin d'y expliquer la conduite à tenir en cas d'accident.

J'anticipe les activités à risque

Une bonne planification des activités du salarié est un moyen efficace d'agir contre les risques professionnels. Lorsque vous préparez son planning (lire pages 31 à 37) votre première intention doit être de réduire au maximum les risques liés aux sollicitations physiques et à de possibles chutes. Pour cela, il sera peut-être nécessaire d'adapter, avant son arrivée, l'organisation ou l'agencement de votre logement. Vous devez également veiller à équilibrer sur son planning les activités à forte et faible charge physique. Veillez aussi à ne pas surcharger le planning : faites en sorte que la fréquence et la durée de ses interventions soient compatibles avec sa durée réelle de travail et ses éventuels temps de repas.



Pour vous aider à planifier les activités d'un salarié, découvrez des modèles de **Présentation du domicile** (page 32) et de **Liste d'activités** (page 34).

Nous assurons un suivi

Pour s'assurer qu'un salarié est correctement sensibilisé aux gestes et bonnes pratiques qui permettent d'éviter les risques professionnels, mettez-le en position d'acteur de sa sécurité.

Dès le premier jour chez vous, prévoyez un  **Plan d'intégration** (page 27) qui alterne :

- des phases d'apprentissage où vous vous mettez à ses côtés pour lui transmettre les informations nécessaires pour réussir l'activité,
- des phases où il intervient en autonomie pour prendre peu à peu la mesure de sa fonction,
- des phases d'évaluation et de suivi de ses acquis avant la fin de la période d'essai.



Si vous avez plusieurs salariés, déléguez les phases d'apprentissage à une personne déjà en poste. Cela facilite la transmission des procédures de travail. Et vous bénéficierez d'un interlocuteur avec qui échanger sur la qualité professionnelle du nouveau salarié.

Modèle Fiche sécurité au domicile

Sur ce principe, listez les risques liés aux personnes et aux équipements du domicile, ainsi que la conduite à tenir en cas d'incident.

Risques liés aux personnes

Risque	Vigilance/Prévention	Actions en cas d'incident	Numéros utiles
Chute dans le couloir d'entrée	Le couloir d'entrée est très petit, ne pas y laisser d'objet encombrant qui pourrait gêner le passage	Prévenir immédiatement les urgences, puis informer ma fille	Urgences 00 5X 84 81 7X

Autres exemples de risque : asthme, allergie alimentaire...

Sécurité des équipements

Équipement	Vigilance	Maintenance	Dépanneur
Chauffage	S'assurer qu'il fonctionne bien avant l'arrivée du froid	Faire réaliser la vidange chaque année au mois d'octobre	Dépann'tout 00 4X 58 71 8X

Exemples d'équipements : appareillage médical, chauffage, télévision ...

Santé, sécurité : quelles sont mes obligations et celles du salarié ?

L'employeur a l'obligation de prévenir les risques pouvant survenir à l'occasion du travail d'un salarié. Le salarié doit de son côté être acteur de sa sécurité et de sa santé en étant force de proposition quant aux mesures de prévention à votre domicile.

Mes obligations d'employeur

En tant que particulier employeur, toutes les dispositions du code du travail ne peuvent pas s'appliquer en l'état du fait de la particularité de l'activité d'un salarié à votre domicile.

Cependant, vous avez l'obligation d'être attentif à sa formation, à sa santé et à sa sécurité en prenant les mesures suivantes :

- vous informer et former le salarié sur la santé et la sécurité au travail,
- travailler ensemble à identifier les risques potentiels et les actions préventives,
- convenir ensemble d'une organisation et de moyens de travail adaptés.

Les obligations du salarié

Sa connaissance pratique de son activité lui permet d'identifier facilement les risques et de vous alerter.

Ainsi, encouragez le salarié à :

- vous informer en cas de problème relatif à la santé et la sécurité ;
- participer à améliorer l'organisation de son travail et des actions préventives ;
- suivre les formations proposées et demander des formations complémentaires nécessaires.



Pour que le salarié devienne acteur de la prévention des risques, il existe une formation spécifique « Acteur Prévention Secours » (APS). Renseignez-vous auprès d'IPERIA l'Institut (page 88).

www.prevention-domicile.fr :

Tout connaître des risques professionnels à domicile

Créé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et l'IRCEM Prévoyance, ce site est la référence en matière de prévention des risques du travail à domicile. à travers un parcours de prévention en 4 étapes et de quiz basés sur des situations concrètes, employeurs et salariés peuvent y tester leurs connaissances, anticiper les situations à risque et trouver tous les conseils nécessaires à l'adoption de bonnes pratiques.

La surveillance médicale du salarié en pratique

Qu'il soit à temps complet ou à temps partiel, un salarié doit bénéficier de la surveillance médicale assurée par le Service de Santé au Travail. En tant qu'employeur, vous êtes responsable de son suivi.

La visite médicale d'embauche

Le salarié doit passer une visite médicale d'embauche au plus tard avant l'expiration de sa période d'essai.

Il en est dispensé uniquement si les 3 conditions suivantes sont réunies (article R 4624-12 du Code du Travail) :

- le salarié est appelé à occuper chez vous un emploi identique à ce qu'il fait déjà chez un autre employeur, avec les mêmes risques d'exposition,
- le médecin du travail est déjà en possession de sa fiche d'aptitude,
- lors de sa dernière visite médicale, aucune inaptitude n'a été reconnue ; au cours des 24 derniers mois en cas de réembauche par le même employeur, ou des 12 derniers mois s'il s'agit d'un changement d'employeur.

Les autres visites médicales

En complément de la visite médicale d'embauche, il existe deux types de visites médicales selon la situation du salarié :

- le salarié est en activité : il doit passer une visite médicale tous les 2 ans,
- le salarié réintègre son poste après d'un congé maternité, une absence pour cause de maladie professionnelle ou une absence d'au moins 30 jours pour cause d'accident du travail, de maladie ou accident non professionnel : il doit bénéficier d'une visite médicale de reprise dans les 8 jours.



Page 22, consultez vos démarches administratives d'affiliation au Service de Santé au Travail.

Quelles sont mes démarches en cas d'accident ou d'arrêt de travail ?

L'arrêt de travail d'un salarié peut être lié à un accident ou une maladie. Ceci, en lien ou pas avec son travail chez vous. Dans tous les cas, il vous appartient de vous acquitter d'un certain nombre de démarches.

Agir en cas d'accident du travail

Le salarié s'est blessé alors qu'il travaillait pour vous à votre domicile.

Il s'agit d'un accident du travail. Il doit vous en informer dans la journée, ou au plus tard dans les 24 heures, sauf cas de force majeure.

De votre côté, vous disposez d'un délai de 48 heures pour déclarer l'accident du travail à la CPAM (lire page 47).

Agir en cas d'accident sur le trajet

L'accident de trajet peut survenir pendant le trajet aller et retour du salarié entre : sa résidence principale et son lieu de travail (votre domicile) ; son lieu de travail et celui où il prend habituellement ses repas.

Ceci, à condition que son parcours n'ait pas été interrompu ou détourné pour un motif personnel et étranger aux nécessités essentielles de la vie courante ou pour un motif indépendant de son emploi. Les démarches sont les mêmes que pour un accident du travail (lire page 47).

Agir en cas d'arrêt de travail

Le salarié doit vous faire parvenir un justificatif de son arrêt de travail dans les 48 heures qui suivent sa prise d'effet. Il doit aussi vous adresser une attestation de salaire (imprimé CERFA 11135*04, disponible sur le site (www.ameli.fr) que vous devez compléter et renvoyer à la CPAM du salarié (cette attestation lui permet de bénéficier d'indemnités journalières de sécurité sociale). Si vous êtes son unique employeur, vous devez aussi déclarer l'arrêt de travail auprès de l'IRCEM Prévoyance. Sinon, c'est au salarié qu'incombe cette démarche. Durant l'arrêt de travail, le contrat de travail est suspendu de façon temporaire. Vous ne rémunérez donc pas le salarié.



Si l'accident du salarié est intervenu chez un autre employeur, c'est à ce dernier qu'il appartient d'entamer les démarches s'y afférant. De votre côté, seules les démarches concernant l'arrêt de travail sont à effectuer le cas échéant.



N'attendez pas un arrêt de travail pour créer votre espace personnel sur le site de l'IRCEM : www.ircem.com Vous y trouverez des informations sur la prévoyance du salarié ainsi que des conseils pour bénéficier d'aides financières.

Vos démarches en cas d'accident du travail et du trajet

Voici un mémo pratique pour ne rien oublier des démarches à effectuer en cas d'accident du travail d'un salarié entraînant un arrêt de travail.

Vous devez adresser à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) trois formulaires spécifiques. Ils sont disponibles auprès de la CPAM du salarié ou sur le site Internet www.ameli.fr

	Déclaration d'accident du travail	Feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle	Attestation de salaire
Délai	Dans les 48 heures suivant la prise de connaissance de l'accident du travail	Au moment de la connaissance de l'accident du travail	Dès réception de l'arrêt de travail
Formulaire à compléter	Imprimé S6200 (Cerfa n°14463*01) dûment complété de préférence en LRAR	Imprimé S6201 (Cerfa n°11383*02) dûment complété de préférence en LRAR	Imprimé S6202 (Cerfa n°11137*02) dûment complété
Destinataire du formulaire	La CPAM du salarié ou, le cas échéant, la caisse primaire du lieu de travail qui les ventilerà sur les différentes caisses concernées	Le salarié victime de l'accident du travail	La CPAM du salarié
Intérêt pour le (ou la) salarié(e)	La reconnaissance de l'accident du travail permet à la victime de bénéficier d'indemnités journalières	Le salarié n'a pas l'avance des frais à faire, il bénéficie immédiatement du tiers payant	Cette attestation permet à la CPAM de calculer les indemnités journalières de Sécurité sociale

Que faire si le salarié est déclaré inapte par un médecin ?

Seul le médecin du travail peut déclarer un salarié inapte à occuper son poste de travail. En revanche, c'est à vous qu'il appartient ensuite de choisir entre un reclassement - vous lui confiez un poste différent - ou son licenciement.

Qu'est-ce qu'une déclaration d'inaptitude ?

L'inaptitude médicale du salarié est constatée au cours d'une visite médicale (périodique, de reprise ou de pré-reprise après un arrêt de travail). Dans les 14 jours qui suivent, ce premier avis d'inaptitude doit être confirmé lors d'une deuxième visite médicale, assortie le cas échéant d'examens complémentaires. Toutefois, si le maintien du salarié à son poste de travail risque d'entraîner un danger immédiat pour sa santé, sa sécurité ou la vôtre, l'inaptitude peut être confirmée dès le premier examen. Pendant la période qui sépare les deux visites médicales, le salarié continue en principe de travailler pour vous s'il en est capable. Si vous souhaitez refuser sa reprise du travail, vous devez néanmoins maintenir sa rémunération.

Je prends la bonne décision

Dès lors que le salarié est déclaré inapte à réaliser les tâches pour lesquelles vous l'avez engagé, vous avez deux options : procéder à son licenciement ou lui proposer un reclassement, c'est-à-dire un poste différent. Votre choix doit être fondé sur les conclusions du médecin du travail ainsi que sur la possibilité ou non de lui confier des activités pour lesquelles il peut être déclaré apte.

Si vous décidez d'un commun accord de reclasser le salarié, cette décision doit être officialisée par une modification du contrat de travail (lire pages 23 et 66) et de sa fiche de poste (lire page 16), sur la base des conclusions du médecin du travail.

Si vous décidez de licencier le salarié, vous avez un mois pour le lui notifier à compter de la réception de sa déclaration d'inaptitude. Pendant ce délai, le salarié ne peut pas demander à être rémunéré. Ce n'est que lorsque cette période d'un mois est dépassée, sans décision de votre part, que vous devrez lui verser le salaire correspondant à la période prise en compte.



Assurez-vous, auprès du médecin du travail, qu'il a bien convoqué le salarié pour un second examen. De son côté, ce dernier ne peut s'y soustraire.



Si vous ou le salarié souhaitez contester l'avis d'inaptitude médicale, ce dernier doit exercer un recours dans les deux mois auprès de l'inspecteur du travail.

Je notifie la fin de son contrat de travail au salarié

Vous devez respecter la procédure de licenciement prévue par la **Convention collective nationale des salariés du particulier employeur** (lire page 23). La notification de fin de contrat de travail doit être adressée au salarié par courrier recommandé et doit notamment mentionner les points suivants :

- la déclaration d'inaptitude prononcée par le médecin du travail, et la date à laquelle elle a été prononcée,
- les raisons pour lesquelles il ne vous est pas possible d'adapter son poste de travail.

La date de fin du contrat correspond à la date de notification du licenciement.



Afin d'éviter tout impair lors de la procédure de licenciement, nous vous conseillons de contacter un conseiller juridique de la FEPEM.
Tél. : 0825 07 64 64
(0,15€/mn + prix de l'appel).

Pour aller plus loin

Sur www.employeradomicile.fr,
téléchargez et personnalisez nos modèles d'**outils pratiques** :


- Présentation du domicile (voir aussi p.32)
- Fiche de sécurité au domicile (voir aussi p.43)
- Liste d'activités confiées au salarié (voir aussi p.34)
- Planning d'intervention du / des salarié(s) (voir aussi p.36)
- Procédures à suivre pour certaines activités (voir aussi p.39)
- Marge d'autonomie accordée au salarié pour chaque activité
- Fiche de mission pour déléguer une activité

Nos fiches pratiques :

- Mes démarches en cas d'accident du travail (voir aussi p.47)

Retrouvez également sur ce portail Internet d'autres outils
que vous pouvez télécharger librement.

Consultez aussi tous les contacts utiles page 88.




L'efficacité d'un employeur ne se mesure pas uniquement à sa capacité à planifier les activités d'un salarié et à prendre des décisions.

Elle suppose également de l'aider à développer tous ses potentiels et de l'encourager à donner le meilleur de lui-même en trouvant les bons ressorts.

Il vous faudra aussi certainement apprendre à gérer les imprévus et les petites tensions du quotidien.

Si votre relation de travail se construira naturellement jour après jour, l'épanouissement d'une bonne entente n'en impose pas moins d'appliquer des méthodes qui ont fait leur preuve, telles l'organisation de points réguliers ou l'adoption de règles de « savoir vivre ensemble ».

Enfin, gardez toujours à l'esprit qu'aucune difficulté n'est insurmontable dès lors que votre relation reste basée sur le dialogue, le respect et la confiance mutuelle.



Construire une relation de travail durable



Les 15 commandements pour endosser avec efficacité son rôle de particulier employeur

Les engagements réciproques inscrits dans le contrat de travail sont essentiels mais ne suffisent pas en soi à garantir l'efficacité de la relation de travail avec un salarié. Veillez à observer quelques règles qui vous permettront de vous faire respecter dans votre rôle d'employeur.

1 **Donnez au salarié le plus d'informations possible.**

2 **Assistez-le dans sa prise d'autonomie :** aidez-le à être capable de faire ce que vous lui demandez.

3 **Responsabilisez-le :** en tant que professionnel, le salarié est capable d'assumer le quotidien et d'agir.

4 **Précisez la loi :** pour être autonome et responsable un salarié doit être informé des règles et des limites qui s'appliquent à votre domicile.

5 **Appuyez-vous sur les faits** car ils sont incontestables et n'ont pas d'a priori.

6 **Assurez-vous toujours que le salarié a bien compris les raisons de vos demandes, consignes et interdits.**
Ce qui est évident pour vous ne l'est pas forcément pour les autres.

7 **Aidez-le à assumer sa fonction.** Formez-le sur les sujets techniques ; aidez-le à gagner en aisance relationnelle et en organisation ; donnez-lui confiance en lui.

8 **Mettez-vous à sa place, même pour lui dire « non » :** montrez-lui que vous comprenez son point de vue. Ce n'est pas parce qu'on ne peut pas donner raison à quelqu'un qu'il a forcément tort !

9 **Soyez toujours précis, clair et compréhensible dans vos demandes.**

10 **Si le salarié connaît des difficultés dans son travail, aidez-le à les analyser :** en prenant le temps de revoir ensemble les activités, vous l'aidez à identifier le problème et à l'exprimer.

11 **Etablissez des règles :** comme tout le monde, vous avez des préférences et des choses que vous ne tolérez pas. En listant ces points au salarié, vous éviterez que ce que vous avez « laissé passer » une fois se reproduise.

12 **Anticipez les questions de planning :** n'attendez pas que le salarié vous demande ses dates de congés, vos projets d'emploi du temps... parlez-en avant qu'il ne vous interroge.

13 **Pour dire « non », parlez son langage :** en cas de tension, on a souvent tendance à utiliser un vocabulaire compliqué et théorique qui est difficile à comprendre en situation de stress. Efforcez-vous, dans ces moments, d'adopter un langage le plus proche possible de celui du salarié.

14 **Créez les conditions d'une réciprocité :** vos efforts pour gérer la relation ne doivent pas rester sans contrepartie. Sachez aussi dire : « je vous ai aidé aujourd'hui, j'aurai moi aussi à vous demander de m'aider parfois ».

15 **Contrôlez le travail du salarié, mais avec lui :** le contrôle est rarement bien vécu. En le faisant ensemble, le salarié aura moins l'impression que vous cherchez « dans son dos » les moyens de le prendre en défaut.

Enfin, ne perdez jamais de vue que la perfection n'existe pas. Exigez ce qui est possible, soyez ferme sur les priorités. Mais ne demandez pas l'impossible car vous ne pourrez pas l'obtenir.



Comportements au travail : fixez des règles !

Pour entretenir de bonnes relations au travail, il y a des règles élémentaires à faire respecter à un salarié. Nous vous proposons ci-dessous une liste de règles qui peut vous servir de base de travail pour identifier ensemble celles qui sont les plus importantes à vos yeux.

Respect

Je fais preuve de politesse et de bienveillance en toute situation.
J'écoute jusqu'au bout sans interrompre.

Communication

Je préviens immédiatement si je vais être absent, empêché ou en retard.
Je préviens immédiatement en cas de problème ou d'incident.
Je n'attends pas pour dire ce qui me gêne.
Je demande des explications.
Je dis ce que je ne sais pas faire.
Je n'hésite pas à demander de l'aide.

Confidentialité

Je n'énonce pas un désaccord devant une tierce personne.
Je ne parle pas de mes problèmes professionnels à l'extérieur.

Organisation

Je n'empiète pas sur le travail des autres.
Plutôt que de critiquer, je fais en sorte de chercher des pistes d'amélioration.

Bien me connaître pour faire évoluer mon attitude

Travailler ensemble de la meilleure façon possible, c'est apprendre à fonctionner ensemble par-delà la personnalité de chacun. Ce qui impliquera sans doute des efforts des deux côtés. Car si vous ne pouvez pas changer votre personnalité - ni celle du salarié - vous pouvez en revanche adopter une attitude positive : l'assertivité.

Adopter une attitude assertive, qu'est-ce que c'est ?

L'assertivité se dit de quelqu'un qui sait s'affirmer tout en respectant son interlocuteur. En situation de conflit, l'assertivité est la seule attitude positive : elle permet d'exprimer clairement sa position tout en restant dans la compréhension des intérêts et des besoins du salarié. Ceci, dans l'objectif d'arriver à une solution respectueuse de chacun.

Les comportements d'une personne assertive

- Je crois en moi.
- Je cherche à apprendre d'un échec, d'une situation difficile.
- J'ai conscience de ce qui est important pour moi et de mes priorités.
- Je suis responsable de mes actes.
- Je dis « non » quand je ne veux pas faire quelque chose. Si besoin, j'explique pourquoi mais je ne donne pas de justifications.
- J'accepte ce que je ne peux pas changer (personnes, événements...) et je me concentre sur ce que je peux changer (mes actions).
- J'observe mon langage corporel quand je m'adresse au salarié (et je fais en sorte que mon corps soit en adéquation avec mes propos).
- Je ne cherche ni à fuir, ni à manipuler.
- J'ai conscience de mes faiblesses et de mes limites et je les assume car tout le monde en a.
- J'exprime mes émotions.
- J'écoute le salarié jusqu'au bout, je ne l'interromps pas.
- J'essaie d'identifier les émotions qui l'animent (colère, tristesse...).
- En cas de problème, je cherche une solution plutôt qu'un responsable ou des excuses.



Êtes-vous assertif de nature ?
Ou au contraire, plutôt passif, agressif, voire manipulateur ?

Pour identifier les comportements qui caractérisent votre attitude vis-à-vis d'autrui, réalisez le test* « Êtes-vous assertif ? » sur www.employeradomicile.fr.

Ainsi, vous apprendrez à mieux vous connaître pour tendre vers l'assertivité.

* Ce test a été conçu sur la base des enseignements de l'ouvrage « Apprivoisez les conflits pour optimiser votre vie », E. Couzon et F. Doron - Guid'Utile, Editions Vuibert.

Bien connaître le salarié pour l'aider à progresser

Un salarié doit s'adapter à vos besoins. C'est une nécessité. Cependant, d'une activité à l'autre, il peut être plus ou moins autonome et plus ou moins motivé. Vous identifierez vite les missions qui lui posent une difficulté et l'attitude à adopter pour le faire progresser en fonction de son degré d'autonomie et de motivation.

L'autonomie et la motivation du salarié sont fortes

- Associez-le pleinement à vos projets.
- Réfléchissez à ce qu'il pourrait faire de nouveau.
- Confiez-lui des activités de représentation à l'extérieur du domicile.
- Si vous avez d'autres salariés, déléguez-lui une partie de leur management.

Son autonomie est modérée mais il est sensible aux facteurs de motivation

- Proposez-lui des challenges adaptés à son autonomie.
- Informez-le des résultats, valorisez ses réussites.
- Offrez-lui des occasions de développement personnel.
- Valorisez son savoir-faire.

Son autonomie est faible mais il est motivé

- Donnez du sens à ce que vous lui demandez de faire, assurez-vous qu'il sait toujours ce que vous attendez de lui.
- Montrez que vous l'appréciez, valorisez ses initiatives et ses réussites.
- Inscrivez-le en formation pour développer ses compétences.

Son autonomie et sa motivation sont limitées

- Soyez directif, dites-lui quoi faire et comment le faire.
- Aidez-le à s'organiser, informez-le des moindres changements.
- Limitez l'arbitraire au strict minimum.
- Encouragez-le à vous alerter en cas de difficultés, soyez attentif aux symptômes de stress.
- Ne le dérangez pas de façon impromptue ou excessive.



Pour identifier le degré d'autonomie et de motivation d'un salarié, aidez-vous du quiz.*
« Évaluer l'autonomie et la motivation d'un salarié »
sur www.employeradomicile.fr.

* Ce quiz a été conçu sur la base des enseignements de l'ouvrage « Le management situationnel, vers l'autonomie et la responsabilisation », Dominique Tissier - INSEP Consulting Editions.

Quelles attitudes adopter pour travailler en confiance mutuelle ?

Vous n'aspirez qu'à une chose : bâtir une relation de travail efficace et agréable. Accéder à cette confiance mutuelle peut prendre un certain temps mais voici les conditions qui permettront d'accélérer la création d'une bonne entente sur le long terme.

J'adopte une attitude coopérative

Si vous ne dites pas ce que vous pensez, le salarié ne peut pas le deviner. N'hésitez donc pas à exprimer vos réflexions, toujours avec clarté et bienveillance. Prenez également du temps pour l'écouter. Évitez de l'interrompre lorsqu'il vous explique quelque chose et, une fois qu'il a terminé, posez des questions afin que tout soit bien clair pour vous comme pour lui. Moins il y aura d'ambiguïté entre vous, plus vite la confiance s'installera.



Ne confondez pas bienveillance et laxisme. Dans toute relation, il y a une frontière à ne pas franchir. Sachez poser des limites afin que le salarié sache toujours ce qu'il peut ou ne peut pas faire.

Je gère la relation de travail

Grâce au contrat de travail (lire page 23), vous et le salarié vous êtes mis d'accord sur des engagements réciproques. Si rien dans l'environnement de travail de départ n'a été modifié, il n'y a pas de raison d'y revenir. Pour autant, des petits écarts de travail ou de conduite peuvent survenir. Dans ce cas, la solution est simple : se référer à ce qui a été décidé dans le contrat de travail et aux consignes de départ. N'attendez pas pour en parler avec le salarié. Au quotidien, les petites tensions passagères sont souvent inévitables : entre vous et le salarié, entre ce dernier et votre aidant ou un professionnel de santé. Inévitables mais toujours regrettables pour l'ambiance de travail. C'est pourquoi, il est indispensable de désamorcer au plus vite chaque petite tension avant qu'elle ne dégénère en situation invivable, voire en conflit (lire page 67).



Si l'environnement de travail ou les activités sont amenés à évoluer de manière durable il sera nécessaire de modifier le contrat de travail, en accord avec le salarié, grâce à un avenant (lire page 66).

Je détermine les règles de notre relation, avec le salarié

Dès l'arrivée d'un nouveau salarié, il est important de s'appuyer sur des règles de « savoir-vivre ensemble » afin d'éviter les petites incompréhensions qui peuvent vite miner une bonne entente. Pour les établir ensemble, aidez-vous de notre 🗺️ **Exemple de règles comportementales** (page 55). Afin que le salarié puisse se les approprier et donc, les appliquer, il est capital que ces règles soient définies ensemble.



Limitez le nombre de règles à 10 au maximum. Elles seront d'autant mieux respectées si elles se limitent aux aspects les plus importants de votre relation.

Je les fais évoluer quand cela est nécessaire

Avec le temps, les règles du « savoir-vivre ensemble » peuvent être amenées à évoluer dans l'objectif d'améliorer la relation de travail.

Pensez à faire des points réguliers avec le salarié pour passer en revue chacune des règles définies au départ :

- au bout d'un mois de collaboration, vérifiez que les règles de départ sont toujours pertinentes,
- en cas d'incident, ou lorsqu'il a été évité de peu, réfléchissez ensemble à une règle qui permettra à l'avenir de l'éviter,
- tous les six mois, faites un point sur les principaux axes d'amélioration de votre relation.

Une bonne relation s'entretient de part et d'autre au quotidien :

- **Vous êtes l'employeur, il est le salarié** - chacun ses droits et ses devoirs.
- **Vous êtes particulier employeur**, c'est un professionnel - si son contrat de travail est précis et qu'il a les compétences requises, un salarié sait ce qu'il a à faire, nul besoin de le surveiller en permanence.
- **Un salarié est ponctuel, efficace, honnête et, surtout, respectueux de votre dignité** - ce dernier point est important car, au fil du temps, des gestes répétés peuvent se banaliser et perdre de leur qualité.
- **Vous ne lui demandez pas d'accomplir des tâches qui n'ont aucun rapport avec celles pour lesquelles vous l'avez embauché** - s'il peut vous aider à votre toilette, il ne peut en aucun cas prodiguer des soins médicaux par exemple.
- **Vous n'hésitez pas à le remercier** quand vous êtes satisfait de son travail et de son attitude générale vis-à-vis de vous.

Quelle est la méthode à suivre pour réussir ses points d'étape ?

Un salarié a besoin de savoir ce que vous pensez de son travail. Faire des points réguliers ensemble est indispensable pour qu'il comprenne bien vos attentes. Le dialogue est ce qui construit une relation de travail chaque jour plus fluide et efficace.

J'explique la finalité du point d'étape

Régulièrement, prenez un moment pour faire un point d'étape avec le salarié pendant ou à l'issue d'une activité que vous lui avez confiée. L'objectif est d'assurer un suivi du travail, de vérifier que tout se passe bien.

Nous vous conseillons de procéder de la manière suivante :

- exposez tout d'abord l'objet du point (une mission particulière, une activité récurrente, une tâche inhabituelle...),
- rappelez ensuite les objectifs de cette activité ou ce qui en était attendu,
- s'il s'agit d'une mission particulière, le salarié vous a peut-être déjà fait un rapide compte-rendu oral ou remis une 📄 **Grille de compte-rendu** (page 61). Reprenez ce document ensemble :
s'il est complet, vous avez toutes les informations nécessaires pour commencer à discuter ; sinon, renseignez les points manquants.

Je donne mon avis et j'écoute celui du salarié

Balayez ensemble les actions réalisées par le salarié et le résultat de chacune d'elles. Donnez votre ressenti en expliquant toujours les raisons de votre satisfaction ou insatisfaction. Demandez-lui ensuite son avis : est-il satisfait ? Insatisfait ? Pourquoi ? Si vos avis divergent, essayez de comprendre pourquoi. Pour conserver une trace écrite de vos échanges, vous pouvez vous aider de notre modèle de 📄 **Grille d'entretien périodique** (page 73). Vous pourrez y lister vos points d'accord et de désaccord, ainsi que les engagements d'amélioration pris par le salarié.

Nous fixons ensemble les axes d'amélioration

Lorsque vous faites un point avec le salarié, il est essentiel de conclure par les axes d'amélioration à mettre en œuvre. Même si tout semble parfait, vous pouvez déterminer ensemble des axes de progression ou des points de vigilance supplémentaires :

- demandez-lui ce qu'il pourrait améliorer à l'avenir,
- notez ensemble les points de vigilance,
- proposez votre assistance si nécessaire.



À ce stade, vous devez vous projeter dans l'avenir et visualiser ensemble la situation « idéale ». Que faut-il changer pour y parvenir ?

J'obtiens un engagement

Avant de terminer la réunion et de remercier le salarié pour le temps qu'il vous a consacré, prenez le temps de résumer les points et axes d'amélioration sur lesquels vous vous êtes mis d'accord. Assurez-vous que ces objectifs sont compris et partagés, et obtenez un engagement clair de la part du salarié.



Peut-être est-ce aussi le moment de faire évoluer les règles qui guident votre relation de travail (lire page 59) ?



Modèle Grille de compte-rendu

Rempli par le salarié, ce document sert d'outil de suivi de ses activités et de base de discussion pour vos points réguliers.

Activité	Élément nécessitant compte-rendu	Résultat	Commentaires	Actions correctives
Superviser l'intervention du chauffagiste	Vidange des radiateurs Absence de dégât Respect du délai	OK OK Insatisfaisant	Retard 48h	Demander une confirmation de rendez-vous par courriel

Comment animer une réunion d'équipe avec plusieurs salariés ?

Parce que vous êtes en situation de handicap ou de dépendance lourde ou parce qu'un événement particulier requiert la présence de plusieurs intervenants, vous devez piloter plusieurs salariés. Vous pouvez avoir à animer une réunion de coordination pour l'organisation des congés d'été, le planning mensuel, la gestion de l'absence prolongée d'un salarié... Peut-être aurez-vous à faire un point avec plusieurs salariés ou intervenants externes. Pour être efficace, une réunion ne s'improvise pas. Et c'est aussi l'occasion de favoriser un esprit d'équipe !



La préparation d'une réunion en 10 points clés

Vous venez de programmer un point avec plusieurs salariés ? Voici une liste des actions indispensables pour s'assurer de n'avoir rien oublié.

- Convocation des participants (avec horaire, durée et ordre du jour)
- Sièges, boissons
- Objectif de la réunion
- Durée de la réunion
- Règles du jeu (temps et prise de parole...)
- Points à l'ordre du jour (2 à 3 maximum),
- Contenus et éventuels documents à distribuer
- Ai-je prévu un temps suffisant pour chaque point de l'ordre du jour ?
- Quelles vont être les réactions / objections des participants ?
- Quels arguments vais-je utiliser pour y répondre ?
- Message que les participants doivent retenir à tout prix

Je soigne l'introduction

Avant de pouvoir commencer, votre réunion a besoin d'un secrétaire qui se chargera de prendre des notes et d'envoyer à tous un document récapitulatif des décisions importantes. Nommez-le dès le début. Il peut, par exemple, s'agir du salarié qui vous a aidé à préparer ce point de groupe. Ensuite, rappelez le contexte et l'objectif de la réunion, puis énoncez l'ordre du jour et les « règles du jeu » : c'est-à-dire, la durée de la réunion et les moments de prise de parole. Précisez bien le temps de parole imparti à chacun des participants afin de les responsabiliser.



Si vous percevez qu'un participant n'est pas attentif ou semble mal à l'aise, demandez-lui s'il a une question avant de débiter. Ainsi, vous vous assurez que l'ordre du jour ne sera pas interrompu.

Je modère et j'invite tout le monde à participer

Si des participants n'osent pas s'exprimer, donnez-leur la parole et demandez-leur leur avis. Puis, invitez les autres participants à réagir à leurs propos. Prenez bien soin d'équilibrer les temps de parole de chacun : encouragez les plus silencieux et demandez aux plus bavards d'aller à l'essentiel. Il est important de veiller à maintenir un climat bienveillant. Ainsi, stoppez immédiatement toute attaque ou jugement personnel.

Et régulez les tensions en cas de divergence ou d'opposition en recadrant si besoin les échanges (« Je comprends votre différend mais nous sommes là pour... »).

Prenez acte au fur et à mesure des points d'accord ou d'avancement.



Pour vous aider, consultez les fiches pratiques en ligne sur www.employeradomicile.fr sur les règles d'une réunion bien maîtrisée et la manière de gérer les différents profils de participants (passifs, critiques, bavards, etc.).

Je m'assure du partage d'un compte-rendu

à la fin de la réunion, faites la synthèse des décisions qui ont été prises et des actions à entreprendre par chaque participant. Précisez dans quel délai elles doivent être réalisées. Assurez-vous que ce compte-rendu est scrupuleusement pris en note par le secrétaire de réunion afin de remettre une copie à chaque participant. S'il est nécessaire d'organiser une nouvelle réunion, fixez-en la date ensemble dès à présent.



Pensez à remercier les participants. En effet, les réunions d'équipe ne sont pas une pratique à laquelle les salariés du particulier employeur sont habitués.

Comment gérer la demande d'une activité inhabituelle ?

*Visite de vos petits-enfants, équipement du domicile en panne...
La vie est faite d'imprévus qui peuvent venir bousculer le planning du salarié.
De même, vous pouvez aussi être amené à lui confier des missions spécifiques auxquelles il n'est pas habitué. Sachez l'accompagner à toutes les étapes, de la présentation de l'activité à son suivi.*

J'ai besoin de l'aide du salarié pour un événement imprévu

Surtout si vous êtes de nature angoissée, ne communiquez pas votre stress au salarié. Ce serait contre-productif.


Dès que vous avez connaissance de cet imprévu, prenez plutôt le temps de réfléchir à la manière dont vous allez lui présenter cette activité et réorganiser - ou pas - le planning des tâches habituelles :

- identifiez les conséquences de cet imprévu pour vous et pour l'organisation du salarié. S'il doit travailler plus que prévu, vous pouvez négocier avec lui un repos compensatoire,
- déterminez les priorités : parmi les activités habituelles, celles qui peuvent être supprimées ou reportées,
- définissez le rôle du salarié et les missions que vous allez lui confier,
- listez les points délicats et les risques que pourrait engendrer cet imprévu.

Muni de tous ces éléments, vous êtes sûr de lui délivrer les bons messages et arguments pour trouver un consensus avec lui.


Je le mobilise pour une mission qui sort de l'activité habituelle

Ces missions spécifiques peuvent tantôt être simples et brèves, tantôt plus complexes et étalées dans le temps.

Pour bien préparer votre demande, nous vous conseillons de vous aider de notre modèle de  **Fiche de mission** (page 73) qui propose de procéder de la manière suivante :

- définissez la finalité de la mission (par exemple : réserver une semaine de vacances en Italie),
- explicitez les principales actions à accomplir (faire une comparaison sur Internet, prendre rendez-vous dans une agence de voyages, etc.),
- listez les moyens à disposition (le budget, une aide extérieure éventuelle),
- enfin, déterminez le délai pour réaliser cette mission (exemple : trois mois avant la date de départ).



Attention :
si l'activité devient régulière, pensez à modifier le contrat de travail du salarié par un  **avenant** (page 66) après avoir consulté le **simulateur de la branche professionnelle des salariés du particulier employeur** (page 16) pour en vérifier l'impact en termes de rémunération.



Lorsqu'une mission est longue, découpez-la en étapes intermédiaires et faites des points réguliers avec le salarié.
N'attendez pas l'avant-dernier jour pour vous assurer que tout est bien finalisé !

Négocier une tâche que le salarié ne souhaite pas faire

Il arrive d'essayer un refus de la part d'un salarié ou plus simplement de sentir qu'il n'est pas motivé par la tâche que vous lui confiez. Si cette activité fait bien partie de sa fiche de poste (lire page 16), et donc du contrat de travail, soyez ferme tout en restant à l'écoute.

Je lui rappelle son rôle et ses missions

Prenez un temps d'échange avec le salarié pour revenir ensemble sur la mission générale de son poste. Ceci, en vous appuyant sur les documents de **Présentation du domicile** et de **Liste d'activités** remis au salarié (lire pages 32 à 35) et validés ensemble au tout début de votre collaboration. Soyez ferme avec le salarié sur la nécessité de réaliser cette tâche puis, laissez-le s'exprimer sur les raisons de son refus ou de sa réticence. S'il a déjà réalisé des tâches proches de celle qui lui pose un problème, faites-le lui remarquer.

Nous trouvons une solution ensemble

Il est important d'identifier les raisons pour lesquelles un salarié a des difficultés à accomplir la tâche demandée. Est-ce parce qu'il ne s'en sent pas capable ? Parce qu'il manque de temps ? Bien souvent, le refus est dû à une incompréhension ou à une divergence sur la manière d'exécuter la tâche. Le salarié a peut-être une alternative plus simple à vous proposer. Soyez à l'écoute ! Enfin, trouvez un consensus : convenez ensemble de la nouvelle manière de réaliser cette tâche ou d'organiser le planning de travail, sans transiger sur ce qui est important pour vous.

Modèle d'avenant au contrat de travail

AVENANT N° ___ AU CONTRAT DE TRAVAIL Contrat de travail à durée indéterminée

Les mentions en italique souligné constituent des commentaires destinés à faciliter la rédaction de l'avenant. Elles doivent être modifiées dans l'avenant définitif.

ENTRE LES SOUSSIGNES

M/Mme _____ (employeur) et M/Mme _____ (salarié)

IL EST RAPPELÉ CE QUI SUIT

En date du _____, a été signé un contrat de travail à durée indéterminée entre l'employeur et le salarié, afin de confier au salarié le poste suivant : *Assistant de Vie (catégorie B niveau 4)*. Pour mieux convenir aux besoins de l'employeur et conformément à la mission qu'exerce le salarié, il a été décidé de procéder à la modification du contrat, avec l'accord du salarié, afin de modifier les modalités relatives à *la durée de travail* du salarié de façon à ce que celle-ci soit plus en accord avec *la réalité du travail exercé par le salarié*.

Il est ainsi rédigé le présent avenant afin de prendre en compte le changement apporté au contrat de travail concernant *la durée du travail* du salarié. Le contrat de travail initial reste inchangé dans ses autres clauses, notamment en ce qui concerne *les obligations incombant à chacune des parties*.

IL A ÉTÉ CONVENU ET ARRÊTÉ CE QUI SUIT

ARTICLE 1 - OBJET DE L'AVENANT

L'objet de cet avenant est de procéder à la modification du contrat de travail initial signé entre l'employeur et le salarié, concernant *la durée du temps de travail*.

La durée prévue initialement dans le contrat de travail est révisée compte tenu des motifs suivants : *Augmentation des besoins d'accompagnement de l'employeur*.

Ainsi, à compter du _____, la durée du temps de travail du salarié est modifiée dans les conditions suivantes.

ARTICLE 2 - *HORAIRE DE TRAVAIL HEBDOMADAIRE*

(reprendre l'intitulé de l'article du contrat de travail initial)

Il est décidé de procéder à la modification de la durée du temps de travail du salarié.

Nombre d'heures de travail effectif : _____ heures

Nombre d'heures de présence responsable : _____ heures

correspondant à _____ heures de travail effectif

(une heure de présence responsable équivaut à 2/3 d'une heure de travail effectif).

S'il y a lieu préciser : planning, présence de nuit _____.

Les parties s'engagent donc à respecter l'ensemble des dispositions du contrat de travail initial susvisé, et reconnaissent que celles-ci s'appliquent

A _____, le _____.
Signature de l'employeur

Signature du salarié

(faire précéder de la mention « lu et approuvé »)

Quelles solutions et issues trouver à une relation conflictuelle ?

Au quotidien, les petites tensions sont inévitables. Pour autant, ne les prenez pas à la légère : apaisez-les au plus vite. Car un conflit qui s'installe est une source d'inconfort permanent au domicile. Et s'il en ressort souvent des décisions positives pour tous, le conflit peut aussi déboucher sur des mesures disciplinaires, voire une rupture de contrat.



L'évolution d'une tension

Sachez la désamorcer avant qu'elle ne dégénère en conflit

Voici un schéma de la manière dont une tension évolue dans le temps si elle n'est pas résolue, et les actions que vous devez mettre en oeuvre aux différents stades de son évolution.



Gérer les tensions

Pour bien gérer une tension dans la relation de travail, il faut comprendre et anticiper le comportement du salarié. Il doit sentir que vous vous intéressez à lui mais doit aussi être conscient qu'il est, tout comme vous, responsable de la qualité de votre relation.

Je suis attentif aux signaux d'alerte

Le comportement du salarié a changé, il arrive en retard le matin, est moins rigoureux dans le respect de vos consignes : ces manquements peuvent être les premiers signaux d'une insatisfaction ou d'un litige non encore exprimé mais bien réel. En tant qu'employeur, vous devez refuser ces comportements et agir le plus vite possible pour résoudre le problème. Si la cause de la difficulté est évidente, vous jugerez peut-être qu'un point de recadrage est suffisant. Si elle ne l'est pas, prenez le temps de réfléchir à la réaction appropriée, sans colère ni impulsivité. Voici, dans tous les cas, les comportements du salarié qui doivent vous alerter : manque de ponctualité ou d'hygiène ; non-respect de vos consignes ; familiarité avec les membres de votre famille ; remise en cause de votre autorité ou de vos choix de vie ; invitation au domicile de personnes de son entourage. Soyez également à l'écoute des échos défavorables qui peuvent vous parvenir de l'extérieur (voisinage, famille, professionnels de santé).

J'identifie la difficulté

Avant d'en parler avec le salarié, il est essentiel de déterminer précisément la nature et les contours de la situation qui pose problème, et pour cela, posez-vous les bonnes questions :

- la situation qui est à l'origine de la tension actuelle :
 - est-ce une réflexion déplacée ? Une tâche mal accomplie ?
 - Une incompréhension avec le salarié ?
- la manière dont cette tension se manifeste désormais au quotidien :
 - le salarié communique moins ? Il utilise un ton moins amical ?
 - Il omet certaines tâches ?
- les émotions que cette tension suscite en vous :
 - qu'est-ce qui me dérange ?
- enfin, projetez-vous dans l'avenir et réfléchissez au meilleur moyen de résoudre cette tension : de votre point de vue et de celui du salarié.



Attention, une tension qui vous paraît insignifiante aujourd'hui peut dégénérer en conflit demain. Consultez le schéma sur **L'évolution d'une tension dans le temps** (page 67) et identifiez les actions à entreprendre en fonction de son stade d'évolution.

J'en parle avec le salarié pour trouver une solution

Maintenant que vous avez identifié la « demande » que le salarié n'a pas nécessairement formulée à l'oral, il est temps d'en discuter ensemble. Le but de cet entretien est de trouver une solution pour mettre fin à cette tension. Ce qui ne veut pas nécessairement dire accepter la demande du salarié, attention ! Pour garder le contrôle de la discussion, aidez-vous de notre 🗨️ **Modèle d'entretien de gestion d'une tension** (page 73).

Lorsque vous en serez arrivés à l'étape qui consiste à donner - ou pas - satisfaction à la demande du salarié, vous aurez à faire face à trois cas de figure :

- Vous ne pouvez pas y répondre favorablement mais sa demande est fondée : expliquez-lui pourquoi c'est impossible et cherchez ensemble ce qui pourrait l'aider, lui donner - au moins partiellement - satisfaction.
- Vous estimez que sa demande est infondée : dites-lui pourquoi, attendez un instant, pour lui permettre de s'exprimer, puis mettez fin à l'échange.
- La demande du salarié est fondée et il vous est possible d'y répondre : établissez ensemble les actions à mettre en œuvre.

Je reste vigilant

Ce n'est pas parce que vous aurez eu cet entretien que la difficulté va disparaître comme par enchantement. Vous devez attendre un peu avant d'être sûr que tout est rentré dans l'ordre. Durant cette période, sachez identifier les indices d'une issue positive. Si besoin, déterminez avec le salarié les moyens de prévention adéquats afin d'éviter que cette situation ne se répète. Vous pouvez, pour cela, vous aider de la 🗨️ **Grille d'analyse des incidents** (page 73).



Cet entretien ne doit avoir lieu que si vous et le salarié êtes disposés à apaiser la tension. Si tel n'est pas le cas, décalez l'échange de quelques heures ou au lendemain.




Si vous n'arrivez pas à trouver un terrain d'entente avec le salarié, acceptez la situation mais proposez-lui d'en reparler dans quelques jours. Un temps de réflexion est souvent bénéfique.

Résoudre un conflit

Je prépare la résolution du conflit

La tension avec le salarié s'est aggravée ? Un conflit est intervenu subitement ? Dans tous les cas, la première question que vous devez vous poser est : suis-je capable de résoudre ce conflit moi-même ?

Si ce n'est pas le cas, vous avez la possibilité de vous faire aider par un conseiller de la FEPEM (tél. : 0825 07 64 64 - 0,15€/mn + prix de l'appel).

Si vous décidez de vous en charger, vous allez devoir discuter de votre désaccord avec le salarié. Prenez un temps de recul afin d'aborder cette entrevue dans les meilleures conditions. Un conflit ne se résout jamais « à chaud ». Il est important de bien préparer les messages que vous souhaitez délivrer au salarié. Pour vous y aider, nous vous conseillons de vous appuyer sur notre outil  **Processus de gestion d'un conflit** (page 73). Ce document décrit, étape par étape, toutes les réflexions et décisions que vous devez entreprendre avant l'entretien avec le salarié.


Je décris les faits au salarié

Pour débiter la réunion avec le salarié, décrivez la situation en termes concrets, factuels et observables : qu'est-ce qui est l'origine du désaccord ? Quelles sont les conséquences sur le travail aujourd'hui ?

Prenez garde d'éviter tout jugement (ne dites pas « Vous êtes paresseux » mais « Vous êtes arrivés en retard les trois premiers jours de la semaine »). Plus vous serez objectif et plus l'échange partira sur de bonnes bases.

J'exprime mon ressenti

Il n'est pas toujours facile d'exprimer ses émotions.

Pourtant, il est important de faire comprendre au salarié dans quel état d'esprit vous place cette situation : quelle est ma réaction ? Quelles sont les conséquences pour moi ? Qu'est-ce que je ressens ? Pour vous aider à formuler vos émotions en gardant une attitude bienveillante vis-à-vis du salarié, consultez les conseils de l'outil  **Faire une critique constructive avec le DESC** (page 73). Laissez ensuite le salarié vous donner sa version des faits. Écoutez-le jusqu'au bout sans l'interrompre.



En situation de conflit, l'assertivité est la seule attitude positive à adopter. Elle permet de faire passer vos messages sans agressivité. Afin de bien vous préparer, reportez-vous à nos conseils page 56.



Pensez à échanger avec une personne extérieure de votre relation employé/employeur. Un point de vue moins investi et extérieur est toujours utile.



Si la discussion s'envenime, surtout ne laissez pas le ton monter. Proposez de remettre l'échange à plus tard.

Nous nous accordons sur une solution pour ramener la relation à la normale

L'objectif de cet entretien est in fine de tomber d'accord sur une solution pour résoudre le conflit. Dans ce contexte, adaptez votre démarche en fonction du comportement du salarié : si vous le sentez volontaire et résolu à trouver une solution, invitez-le à faire une proposition ; sinon, suggérez vous-même celle qui vous semble la plus pertinente et efficace. Quand / si vous tombez d'accord, élaborer ensemble un plan d'actions avec, si possible, un calendrier et des points de contrôle. Demandez au salarié de s'engager en faveur de sa réussite.

Ne négligez pas l'importance pour le salarié de pouvoir se projeter sur les avantages qu'il retirera de cette solution qui représente sans doute un changement ou un effort pour lui. Discutez ensemble des conséquences positives pour lui et pour votre relation. Ainsi, vous mettez toutes les chances de votre côté pour qu'il mette en pratique la solution retenue et pour régler une bonne fois pour toutes votre désaccord.

Je prends des mesures disciplinaires si nécessaire

Vous n'avez pas réussi à trouver un terrain d'entente ? Le salarié n'a pas appliqué la solution décidée ensemble ? Dans ce cas, prenez les devants, ne laissez pas la situation perdurer. Invitez le salarié à un entretien de recadrage pour lui signifier ses manquements. Si nécessaire, notifiez-lui une sanction afin d'acter la gravité de la situation. Aidez-vous pour cela de notre 📄 **Modèle de lettre d'observation** (page 73). Veillez toutefois à garder un ton posé et à vous focaliser sur l'avenir de votre relation : tout le monde peut faire des erreurs et tout le monde a le droit d'avoir une chance de les réparer.

Mettre fin à la relation de travail

Il arrive malheureusement que les conflits ne trouvent pas d'issue favorable. S'il ne vous paraît plus possible de maintenir une relation de travail avec un salarié, vous disposez en tant qu'employeur de la possibilité d'engager une procédure de licenciement pour rompre le contrat de travail. Il se peut également que le salarié prenne les devants et décide de poser lui-même sa démission.

Le licenciement, une procédure en 3 étapes encadrée par des règles strictes :

Le licenciement doit reposer sur des motifs réels et sérieux, c'est-à-dire objectifs et matériellement vérifiables.

- Vous convoquez par écrit le salarié à un entretien préalable à son éventuel licenciement par lettre recommandée avec accusé de réception. Vous précisez dans cette lettre la date, l'heure et le lieu de l'entretien (votre domicile). Cet entretien ne peut avoir lieu moins de 5 jours ouvrables après la présentation du courrier au domicile du salarié.
- Lors de l'entretien, vous lui exposez le ou les motifs qui vous ont poussé à envisager cette mesure et vous recueillez ses explications.
- Si vous persistez dans votre décision, vous notifiez au salarié votre décision de le licencier par lettre recommandée avec accusé de réception, au minimum 2 jours ouvrables après l'entretien. Ce courrier doit mentionner les arguments avancés pendant l'entretien.

à compter de la notification du licenciement, vous devez respecter un préavis (1 semaine à 2 mois) dont la durée varie selon l'ancienneté du salarié.

Pour vous informer sur les démarches légales, les préavis à respecter, ainsi que sur le calcul des salaires et éventuelles indemnités de rupture et de congés payés à verser au salarié, nous vous conseillons très fortement de contacter un conseiller juridique de la FEPEM

Tél. : 0825 07 64 64 (0,15€/mn + prix de l'appel).

Pour plus d'informations : www.particulieremploi.fr et www.fepem.fr

Pour aller plus loin

Sur www.employeradomicile.fr, téléchargez et personnalisez nos modèles d'**outils pratiques** :

- Exemple de règles comportementales au travail (voir aussi p.55)
- Grille d'entretien périodique
- Grille de compte-rendu (voir aussi p.61)
- Modèle de fiche de mission
- Exemple de fiche de mission
- Présentation du domicile (voir aussi p.32)
- Liste d'activités confiées au salarié (voir aussi p.34)
- Modèle d'avenant au contrat de travail (voir aussi p.66)
- Entretien de gestion d'une tension
- Grille d'analyse des incidents
- Processus de gestion d'un conflit
- Lettre d'observation

Nos fiches pratiques :

- Les 15 règles du particulier employeur efficace (voir aussi p.54)
- Quiz employeur : « Êtes-vous assertif ? »
- Quiz : « Évaluer l'autonomie et la motivation d'un salarié »
- Préparation d'une réunion en 10 points (voir aussi p.62)
- Maîtriser le déroulement d'une réunion en 10 points
- Les styles de participants à une réunion et leur gestion
- L'évolution d'une tension (voir aussi p.67)
- Faire une critique constructive avec le DESC

Retrouvez également sur ce portail Internet d'autres outils que vous pouvez télécharger librement.

Consultez aussi tous les contacts utiles page 88.




Le saviez-vous ?

Chaque année - même dès le recrutement - le salarié bénéficie d'un droit à la formation professionnelle qui est un excellent moyen d'adapter ses compétences à vos attentes.

Par exemple, si vos besoins d'assistance évoluent au fil de votre relation de travail. Ou alors, si vous décelez chez lui des aptitudes à développer qui vous seraient utiles pour mieux vous accompagner au domicile.

Pour le salarié, la formation continue est aussi l'occasion de découvrir des aspects inédits de son travail et donc, d'entretenir sa motivation.

Tout au long de votre relation, prenez le temps de confronter vos attentes et ses aspirations professionnelles. Plusieurs organismes sont à votre écoute pour vous aider à trouver la formation la mieux adaptée et vous assister dans vos démarches d'inscription.



Faire évoluer les compétences du salarié



Comment proposer au salarié de se former pour mes besoins ?

*Quand les besoins d'assistance changent, les activités au domicile aussi.
La formation professionnelle continue - un droit qui s'applique en France à tous les salariés - est un excellent moyen de faire évoluer les compétences d'un salarié au même rythme que vos besoins.*

Quand définir les besoins en formation ?

Il y a trois moments privilégiés qui vous permettront, à vous et au salarié, de discuter d'un projet de formation :

- lors de l'entretien d'embauche, si vous identifiez d'emblée des points sur lesquels le futur salarié doit progresser,
- lors de l'entretien professionnel, si vous souhaitez lui confier de nouvelles missions ou si le salarié évoque un souhait d'évolution professionnelle,
- lors de vos points intermédiaires réguliers, si vous identifiez qu'une formation permettrait au salarié de mieux remplir sa mission.

Je choisis la formation avec le salarié

Pour bien choisir la formation d'un salarié, vous devez d'abord en discuter ensemble : doit-il acquérir de nouvelles techniques ? Approfondir ses connaissances sur un sujet en particulier ?

Pour vous aider, reprenez la liste des activités et tâches mentionnées dans sa fiche de poste ([lire page 16](#)) et évaluez pour chacune votre niveau de satisfaction selon la notation suivante :

- Niveau 1 : des connaissances de base sont nécessaires pour pouvoir réaliser correctement l'activité.
- Niveau 2 : des connaissances complémentaires seraient utiles pour s'améliorer.
- Niveau 3 : des connaissances supplémentaires sont nécessaires car mes besoins ont évolué.
- Niveau 4 : les connaissances et la réalisation des activités correspondent totalement à mes besoins actuels.

Pour les activités dont le niveau de satisfaction se situe entre 1 et 3, et pour les activités ou techniques nouvelles, consultez le catalogue de modules de formation pour identifier ceux qui pourraient y répondre. Pour les activités avec un niveau de satisfaction 4, échangez avec le salarié sur les formations utiles pour préparer l'avenir.



Le saviez-vous ?
Les salariés du particulier employeur bénéficient d'un choix de plus de 60 modules de formation.
Un catalogue est édité chaque année par IPERIA l'Institut, l'organisme qui coordonne en France leurs programmes de formation.
Consultez-le sur www.iperia.eu ou appelez le 0800 820 920 (service et appel gratuits).



Une fois la formation choisie, définissez ensemble deux à trois objectifs de progression que le salarié devra atteindre grâce à sa formation.



Attention : si la formation choisie est de nature à modifier l'activité du salarié, pensez à modifier son contrat de travail par un [avenant](#) (page 66) après avoir consulté le [Simulateur de la branche professionnelle des salariés du particulier employeur](#) (page 16) pour en vérifier l'impact en termes de classification du métier et rémunération associée.

Au retour, nous mettons en pratique les résultats de la formation

À l'issue de la formation, vous souhaitez légitimement vérifier que les connaissances acquises par le salarié portent bien leurs fruits. échangez tout d'abord sur sa formation : Est-il satisfait ? Qu'a-t-il appris de nouveau ou de différent ? A-t-il des propositions d'amélioration à vous soumettre sur son poste ?

Ensuite, demandez-lui de mettre en pratique les objectifs déterminés ensemble avant son départ en formation : pour vous, il s'agit d'estimer les progrès du salarié ; pour lui, il s'agit de valoriser ses nouvelles compétences.

Par exemple : si le salarié a suivi la formation « Préparation des repas et service de table », demandez-lui de préparer une suggestion de menus équilibrés pour la semaine et donnez une appréciation chaque jour.

Tout savoir sur la formation professionnelle des salariés du particulier employeur

À qui s'adresse-t-elle ? En France, la formation professionnelle continue est un droit qui s'applique à tous les salariés. Elle est financée par une contribution prélevée par l'Urssaf sur les salaires que vous versez au salarié.

Quand ? Un salarié peut bénéficier d'une formation tout au long de sa vie professionnelle, à son initiative ou à la vôtre. Ce droit à la formation est ouvert quels que soient son ancienneté et le nombre d'heures de travail effectuées, et ce, dans la limite de 40 heures de formation annuelles.

Qui paye la formation ? Une fois le dossier de formation complété et sous réserve de remplir les conditions, la formation est financièrement prise en charge par Agefos PME, l'organisme qui collecte les fonds de la formation professionnelle salariée.

Quels sont les types de formation proposés ? Les formations couvrent tous les besoins exprimés par les employeurs et leurs salariés : les techniques de base du métier (entretien du linge, préparation des repas, tenue du logement...), le développement des capacités personnelles (organisation, communication...) ainsi que des formations spécifiques au travail auprès des personnes âgées et handicapées.

Comment organiser le départ en formation d'un salarié ?

Le salarié qui travaille pour vous s'apprête à partir en formation. Combien devrez-vous le rémunérer ? Et comment allez-vous gérer son absence ? Prenez donc le temps de bien anticiper cette période pour vous organiser en conséquence.

J'inscris le salarié à une formation

A fortiori si vous êtes son unique employeur, c'est vers vous que le salarié va se tourner pour « porter » son projet de formation. Concrètement, vous devez choisir ensemble un module de formation, une date ou une période, et un organisme de formation de votre région. En France, c'est IPERIA l'Institut qui coordonne les programmes de formation prioritaires des salariés du particulier employeur. Les formations sont réalisées par un réseau de 252 organismes labellisés répartis sur tout le territoire.

Pour l'inscription, vous pouvez être accompagné directement par l'organisme de formation que vous avez choisi ou par IPERIA l'Institut : 0800 820 920 (service et appel gratuits).

Je gère son absence

Si la formation du salarié a lieu sur son temps de travail habituel à votre domicile, et si votre situation le nécessite, vous devez rapidement trouver un remplaçant pour pallier son absence.

Pour vous aider, vous pouvez faire appel à une structure mandataire qui saura vous proposer un salarié remplaçant pour intervenir à votre domicile et gérer pour vous les formalités administratives et contractuelles, les déclarations fiscales et sociales liées à son emploi.

Pour trouver la structure mandataire proche de chez vous, consultez le site de Fédération Mandataires : www.federation-mandataires.fr



Même lorsque vous faites appel à une structure mandataire, c'est vous qui êtes l'employeur du salarié remplaçant.

Je le rémunère pendant sa formation

Que le salarié suive sa formation sur son temps de travail habituel pour vous ou en dehors, vous devez continuer à lui verser son salaire.

La part du salaire (ainsi que les charges sociales et éventuels frais de vie associés) correspondant au temps de formation vous sera remboursée par Agefos PME après la formation.

Par exemple, si le salarié suit une formation de 16 heures consacrée au « Maintien du lien social grâce aux nouvelles technologies » pendant 6 heures où il travaille habituellement pour vous et 2 heures où il travaille pour un autre employeur, vous devez lui verser le salaire correspondant à ces 8 heures de travail. Cette avance vous sera remboursée.

Je me fais rembourser après la formation

À l'issue de la formation du salarié, un document « Relevé de frais » vous est adressé par Agefos PME pour votre remboursement.

Vous devez le retourner complété avec les informations suivantes :

- les salaires que vous avez versés pour les heures de formation,
- les frais de vie, s'il y a lieu : transports en commun, frais kilométriques, repas, nuit d'hôtel.

Agefos PME procède au remboursement des salaires et des frais de vie directement sur votre compte à l'aide du RIB que vous avez fourni au moment de l'inscription en formation.



Le remboursement par Agefos PME intervient rapidement après la formation si vous avez fourni des pièces justificatives valables et que vous retournez un « Relevé de frais » complet à l'issue de la formation.

Les cotisations sociales pendant la formation

Que la formation ait lieu pendant ou hors temps de travail du salarié, la rémunération qui lui est versée pendant son temps de formation est soumise à cotisations et contributions sociales. Toutefois, l'employeur n'a pas à déclarer les heures de formation suivies par son salarié auprès de l'Urssaf ou du Centre National Cesu. La déclaration est effectuée directement par l'IRCEM Prévoyance, l'organisme de protection sociale des salariés à domicile. L'IRCEM Prévoyance procède aussi au paiement, auprès de l'Urssaf, des cotisations et contributions afférentes au temps de formation. Pour ce faire, un « Relevé d'information » est envoyé à l'employeur porteur du projet de formation du salarié. Une fois complété et signé, l'employeur doit le remettre au salarié. Attention, ce « Relevé d'information » correspond uniquement aux heures de formation effectuées.

Qu'est-ce que l'entretien professionnel ?

Depuis la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, l'entretien professionnel est obligatoire et doit être organisé tous les 2 ans. Rendez-vous privilégié entre le salarié et le particulier employeur, l'entretien professionnel fait le point sur les perspectives d'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi. Il s'agit pour vous d'un outil de management essentiel pour repérer les besoins en matière de formation et de développement de compétences et identifier les actions concrètes de formation à mettre en œuvre.

À qui s'adresse-t-il ?

Tous les salariés (peu importe la nature de leur contrat) ainsi que tous les employeurs sont concernés par l'entretien professionnel. L'employeur doit informer le salarié dès son embauche du bénéfice de cet entretien.

À noter : en tant qu'employeur, vous êtes tenu de proposer cet entretien ; le salarié, en revanche, à la possibilité de le refuser.

Pourquoi ?

L'entretien professionnel sert à construire ensemble le projet professionnel du salarié en cohérence avec vos besoins d'accompagnement à domicile et leurs évolutions (personnelles, familiales). En tant qu'employeur vous devez vous assurer que le salarié :

- suit au moins une action de formation tous les 6 ans,
- acquiert des éléments de certification par la formation ou par une validation des acquis de l'expérience (VAE),
- bénéficie d'une progression salariale ou professionnelle.

Quand ?

- Tous les deux ans, l'employeur doit organiser un entretien professionnel avec son salarié et identifier avec lui les axes de développement possibles en matière de compétences et de formations. Cet entretien doit être formalisé sur un document écrit dont une copie est remise au salarié.
- Tous les six ans, l'employeur doit faire un bilan récapitulatif du parcours professionnel au cours duquel il s'assure que le salarié a bien bénéficié de ses entretiens professionnels et fait le point sur ce qui est imposé par la loi : formation, certification et progression.

Quels avantages pour l'employeur ?

L'entretien professionnel est un outil de management qui vous permet de :

- connaître les projets professionnels et les besoins du salarié pour le faire évoluer,
- construire un plan de formation plus efficace, en lien avec vos attentes/besoins et ceux du salarié,
- valoriser et motiver votre/vos salarié(s).

Quels avantages pour le salarié ?

L'entretien professionnel est une démarche constructive qui permet :

- de faire part à l'employeur de son projet professionnel et d'exprimer ses besoins en termes de compétences,
- de faire le point sur les actions de formation suivies, les compétences acquises et celles qui méritent d'être renforcées,
- d'avoir une vision plus globale des perspectives d'évolution professionnelle.

Comment le préparer ?



🔧 **Quatre outils** (page 87) ont été conçus pour vous aider à mener un entretien professionnel :

- Un guide méthodologique identifiant les étapes clés de l'entretien.
- Un guide de préparation à l'usage du particulier employeur :
« Conduire des entretiens efficaces »
(consulter le 🔧 **Support de préparation personnalisable**, page 84).
- Un guide de préparation à l'usage du salarié :
« Préparer un entretien constructif »
- Un support d'entretien professionnel

Comment conduire un entretien professionnel ?

Lors de l'entretien professionnel, vous prenez le temps de discuter avec le salarié de ses projets et besoins en formation et de faire le point sur ses perspectives d'évolution professionnelle chez vous. La finalité de l'entretien professionnel est d'identifier les compétences que le salarié doit développer pour toujours mieux répondre à vos attentes.

Je prépare l'entretien

Huit à quinze jours avant la date de l'entretien professionnel, transmettez une convocation écrite au salarié. Profitez-en aussi pour lui remettre le  **Guide de préparation destiné au salarié** (page 87). De votre côté, sur la base du travail qu'il a réalisé ces deux dernières années, listez les résultats obtenus et les difficultés rencontrées par le salarié de manière à déterminer ses points forts et ses axes de progression. Faites également le point sur l'évolution actuelle ou à venir de vos besoins afin d'identifier des formations qu'il pourrait suivre. Nous vous conseillons pour cela de vous appuyer sur notre  **Support de préparation de l'entretien professionnel à l'usage de l'employeur** (page 84).

J'articule l'entretien autour d'étapes clés

Pour être efficace, un entretien professionnel doit s'articuler autour des étapes suivantes :

- une phase d'accueil du salarié pour l'informer du déroulement de cet entretien et lui rappeler l'objectif principal : identifier les compétences à développer,
- un premier temps d'échange où vous allez établir ensemble le bilan des deux années d'activité pour vous, les besoins et difficultés rencontrées, les axes d'amélioration,
- un deuxième temps destiné à établir ensemble le bilan des formations déjà réalisées, et à identifier des axes d'approfondissement éventuels,
- enfin, un temps de synthèse de vos échanges pour envisager les perspectives d'évolution du salarié et le plan de formation à mettre en œuvre, en tenant compte de ses souhaits et de vos besoins,

Pour vous aider à faire le bilan des années écoulées, vous pouvez vous appuyer sur les objectifs de sa fiche de poste (lire page 16).



Pour ne rien oublier, consultez le **Mémo des étapes clés d'un entretien professionnel** ainsi que le **Guide de préparation à l'usage de l'employeur sur employeradomicile.fr**




Tout au long de l'année, pensez à noter sur un carnet les compétences que le salarié devrait, de votre point de vue, développer.
Par exemple, suite à un incident ou à un obstacle qu'il n'a pas su surmonter.



Un salarié peut exprimer des besoins en formation que vous n'aviez pas envisagés.
Demandez-lui de vous expliquer en quoi ces nouvelles compétences vous seraient utiles à vous.

Je prends acte des décisions et nous y donnons suite

L'entretien professionnel est un moment essentiel pour envisager l'évolution professionnelle d'un salarié et prendre les décisions qui vont lui permettre de parfaire ses compétences. C'est pourquoi, les actions décidées avec lui ne doivent pas rester lettre morte, de votre côté comme du sien. à l'issue de l'entretien, vous devez en rédiger une synthèse à remettre et à faire signer au salarié. Vous pouvez vous aider de notre  **Support de compte-rendu d'entretien professionnel** (page 87). Selon les échéances convenues, recherchez ensemble la ou les formations nécessaires (lire page 76) au regard des besoins identifiés.

L'évolution professionnelle du salarié : un suivi régulier

Votre rôle dans l'accompagnement de l'évolution professionnelle du salarié ne se résume pas à l'entretien bisannuel.

Tout au long de l'année, restez à son écoute au quotidien : fait-il état de difficultés ? Ou au contraire, de satisfactions ? Instaurez également des points réguliers - par exemple tous les six mois - pour dresser un bilan de ses compétences et de la manière dont elles évoluent.

Enfin, prenez en compte les remarques faites durant l'entretien, notamment pour progresser dans vos méthodes de management et dans votre communication.

Support de préparation de l'entretien professionnel à l'usage de l'employeur

L'entretien professionnel se prépare longtemps à l'avance et doit permettre d'envisager les perspectives d'évolution du salarié. Pour y arriver, ce document liste toutes les informations et étapes qui vous permettront de dresser le bilan, sur les deux années passées, de ses activités et de ses formations, ainsi que vos souhaits et besoins.

Date de l'entretien :

Parcours de formation (initiale et continue)

Reportez ici les diplômes, actions de formation ou modules d'accompagnement VAE, obtenus et suivis par le salarié

Diplôme ou intitulé formation	Dates et Lieu	Organisme de formation	Durée
	Du _____ au _____ À _____		

Parcours professionnel dans les emplois de la famille

Reportez ici les expériences professionnelles du salarié en rapport avec le poste qu'il occupe

Dates	Fonctions	Employeurs	Durée (Nb d'heures par semaine)

Postes occupés depuis l'entrée en poste

Reportez ici les postes occupés par le salarié depuis qu'il travaille à votre domicile

.....

.....

Situation professionnelle actuelle

Reportez ici les missions et activités principales indiquées dans la fiche de poste

Indiquez en face les observations que vous souhaitez porter à la connaissance du salarié

Missions du salarié

Observations

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

- Que réussissez-vous le mieux ?
- Qu'aimez-vous le plus dans vos fonctions actuelles ?
- Quelles difficultés rencontrez-vous ? Comment pensez-vous les surmonter ?
- Quels sont les changements professionnels intervenus depuis notre dernier entretien professionnel ?
- Quelles en sont les conséquences directes sur votre activité professionnelle ?

Bilan de la période écoulée

(depuis le dernier entretien professionnel)

Reportez ici les faits marquants, votre impression sur les relations de travail, ...

.....

.....

Reportez ici les difficultés que vous avez repérées, les événements qui ont eu un impact sur l'activité du salarié, les besoins que vous avez ressentis, ...

.....

.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

- Quels sont les faits marquants sur lesquels vous souhaiteriez revenir ?
 - Comment avez-vous vécu vos relations de travail ?
 - Quels sont les facteurs qui ont influé sur votre activité ?
 - Qu'avez-vous appris ? Quelles ont été vos expériences les plus formatrices ?
- Par exemple, avez-vous vécu des situations de travail qui ont accru vos compétences ? Si oui, lesquelles ?

Bilan formation de la période écoulée

Reportez ici les certifications obtenues ou les actions de formation suivies par le salarié

Les certification obtenues ou actions de formation réalisées

.....

.....

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

- Les formations dispensées correspondaient-elles à vos objectifs ?
- Avez-vous pu mettre en pratique ce que vous avez appris ?
- Avec du recul, pensez-vous que vous avez acquis les compétences attendues ?

Besoins en formation pour la période à venir

Indiquez ici les actions de formation que vous souhaitez proposer au salarié

Objectif visé

Contenus clés de la formation souhaitée

Avis de l'employeur

Délai de réalisation

Exemples de questions à poser lors de l'entretien :

- Connaissez-vous les modalités d'accès à la formation ?
- Souhaitez-vous suivre une formation, réaliser un bilan de compétences ou une VAE ?
- Si oui, dans quel domaine ? Si non pourquoi ?

- Souhaitez-vous valider, en totalité ou partiellement, une certification ? Si oui, dans quel domaine ?
- Avez-vous réfléchi à l'utilisation de votre CPF ?
- Pensez-vous l'utiliser ? Si oui, pour quelle action ?
- Si non pourquoi ?

Perspective professionnelle

Indiquez ici les possibilités d'évolution professionnelle à court et moyen terme

Souhaits du salarié

Proposition / avis de l'employeur

Synthèse de l'entretien

Ce tableau sera à compléter directement avec le salarié pendant l'entretien

Commentaires du salarié

Commentaires de l'employeur

Plan d'actions / suites envisagées

Ce tableau sera à compléter directement avec le salarié pendant l'entretien

Type d'action

Intitulé

Date prévisionnelle

Modalités
(sur temps de travail / hors
temps de travail)

Pour aller plus loin

Sur www.employeradomicile.fr,
téléchargez et personnalisez nos modèles d'**outils pratiques** :

- Support de préparation de l'entretien professionnel à l'usage de l'employeur
(voir aussi p.84)
- Support de préparation de l'entretien professionnel à l'usage du salarié
- Support de compte-rendu d'entretien professionnel

Nos fiches pratiques :

- Mémo des étapes clés d'un entretien professionnel
- Guide de préparation à l'entretien professionnel à l'usage du salarié
- Guide de préparation à l'entretien professionnel à l'usage de l'employeur
- Qu'est-ce que l'entretien professionnel ?

Retrouvez également sur ce portail Internet d'autres outils
que vous pouvez télécharger librement.

Consultez aussi tous les contacts utiles page 88.

Les professionnels à votre écoute et les ressources à connaître

www.particulieremploi.fr

Pour vous accompagner dans vos démarches d'employeur, connaître vos droits et obligations, consulter la Convention collective nationale des salariés du particulier employeur, la grille des métiers et simuler le salaire de votre salarié. Ce site permet aussi la diffusion gratuite d'offres d'emploi.

www.simulateur-emploisalarieduparticulieremployeur.fr

Pour vous aider à comprendre la classification des emplois des salariés du particulier employeur et identifier le salaire associé. Ce site est mis à votre disposition par la Branche professionnelle des salariés du particulier employeur.

www.cesu.urssaf.fr

Pour vous immatriculer en tant qu'employeur et déclarer les salaires d'un salarié, le site du CESU (Chèque emploi service universel) offre tous les services en ligne pour simplifier vos démarches administratives. Et ceci, gratuitement, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

www.net-particulier.fr

Pour consulter les informations légales et tout comprendre des démarches administratives à réaliser lorsque l'on devient particulier employeur. Ce site est mis à votre disposition par l'Acoss (Agence centrale des organismes de sécurité sociale).

www.prevention-domicile.fr

Pour tester vos connaissances et découvrir les bonnes pratiques à adopter au domicile pour prévenir les risques professionnels d'un salarié. Ce site a été créé par le Groupe IRCEM (l'organisme de protection sociale des salariés à domicile) et l'Assurance Maladie.

www.iperia.eu

Pour vous informer sur les possibilités de formation d'un salarié et identifier celles qui répondront le mieux à vos besoins parmi un catalogue de 67 modules de formation (accompagner la maladie d'Alzheimer, transporter des personnes en sécurité, relation et communication...). Ce site est développé par IPERIA, l'Institut qui coordonne en France les programmes de professionnalisation des Branches professionnelles des assistants maternels et des salariés du particulier employeur.

www.ircem.com

Le site du Groupe IRCÉM, l'organisme de protection sociale des salariés à domicile, pour s'informer sur la mutuelle, la prévoyance et la retraite.

www.ameli.fr

Le site de l'Assurance Maladie, pour s'informer sur vos démarches et obtenir les formulaires en cas d'arrêt de travail, d'accident du travail d'un salarié, etc.

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Le Portail de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) pour l'information des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches.

www.travail-emploi.gouv.fr

Pour s'informer sur toutes les pratiques de discrimination à l'embauche et savoir les écarter, en consultant le Grand Dossier « Lutte contre les discriminations » du site du Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social.

www.cadredevies.iperia.eu

Pour faire le point sur vos pratiques de communication et découvrir des conseils et méthodes faciles à appliquer pour faciliter l'instauration, avec le salarié, d'un cadre de travail respectueux.

L'application cadre de vies est également disponible gratuitement en version tablette sur Play Store et App Store.

Cette application a été créée par IPERIA l'Institut et financée par la DGEFP, la DGCS et AGEFOS PME, et soutenue par la Branche Professionnelle des Salariés du Particulier Employeur.



Index

Absence (gérer, anticiper) - 27, 31, 78

Accident du travail - 46-47, 88

Adaptation - 25

Annonce de recrutement - 17, 27

Arrêt de travail - 46-47, 48

Assertivité - 56, 70

Autonomie du salarié - 40, 50, 57

Avenant - 10, 58, 64, 66, 88

Besoins d'assistance - 16, 76-77

Besoins de formation - 10, 40, 44, 57, 73-87

Candidature - 17, 18, 20, 27

Choix (des candidatures) - 17, 20

Classification - 17

Communication - 38-40, 54, 77, 83, 88

Compétences - 73-87, 88

Comportements - 54-56, 68

Collaboration - 38-39, 58-59

Conflit - 56, 67-72, 73

Congés payés - 23, 31, 72, 88

Contrat de travail - 23, 27, 30, 32-35, 49, 58-59, 64, 66, 72, 88

CDD - 23, 27, 88

CDI - 23, 27, 88

Contrôle (évaluation du travail) - 26, 38-40, 42

Convention collective - 23-24, 88

Critères (de recrutement) - 12, 16-17, 20-21

Décision - 16, 20, 48, 60, 63, 69, 71-72, 83

Définir les besoins - 16-17, 76

Demandes - 38, 54-55, 64-66

Démarches administratives - 22, 45, 46-47, 73, 88-89

Développement - 57, 73-87

Discrimination - 17, 88

Durée du travail - 23, 24, 31, 88

Écoute - 18, 27, 38, 44, 54-55, 56, 57, 58-59, 60-62, 65, 67, 73, 76, 82-83

Entretien d'embauche - 18-19, 27

Entretien professionnel - 80-87

Évaluation de candidatures - 20

Évaluation du travail - 26, 38-40, 42

Expérience - 10-13, 16-17

Fiche de poste - 16-17, 27, 48, 65, 76, 82

Formation professionnelle - 73-79, 87

Heures de formation - 77, 80-81, 87

Heures de présence de nuit - 23, 31, 36-37, 88

Heures de présence responsable - 23, 88

Heures de travail effectif - 23, 88

Heures supplémentaires - 23, 88

I Imprévu - 64-65

Indemnités - 26, 46, 72, 88

Intégration - 25-26, 27, 41-43

J Jugement (de valeur, préjugés) -

17, 19, 20, 63, 70

M Maladie - 22, 44-46, 48-50, 88

Manquement - 68, 71

Mesures disciplinaires - 71, 88

Motivation - 40, 57

O Objectifs (à atteindre) - 16, 18, 25, 38,

60, 71, 72, 83

Organisation - 30-37, 44, 55, 64-65, 78-79

P Période d'essai - 23, 26, 45, 88

Planning - 30-37, 41-43, 62, 64

Profil - 16-17, 27, 63, 73

Projet professionnel du salarié - 76-77, 80-86

Projet professionnel de l'employeur - 16, 76-77, 80-81

Q Qualités (aptitudes professionnelles) - 10-11, 12,

16, 41, 57

R Recrutement - 14-27

Règles (limites) - 11, 54-55, 56, 57, 58

Relation (de travail) - 19, 23, 30, 38-40, 54-55, 56-57

Remplacement - 23, 78

Rémunération - 16, 23, 78, 88

Réunion d'équipe - 62-63, 73

Risques professionnels - 41-43

Rupture de contrat - 23, 49, 72

S Santé au travail - 22, 41-50, 88

Sécurité au travail - 22, 41-50, 88

Structure mandataire - 78

Suivi - 26, 40, 57, 61, 62, 64, 69, 77

T Tensions (prévenir, gérer) - 38-40, 54-55, 56, 57, 58-59, 67-73

V Véhicule - 18, 23-24, 88

Visite médicale - 22, 45, 48

Groupe Renard - Bellême (61)
Dépôt légal : Avril 2017

conception et réalisation **agence 4**



9 782953 941548



ISBN 978-2-9539415-4-8

Tous les outils et fiches pratiques
évoqués dans ce guide sont disponibles
gratuitement sur :

www.employeradomicile.fr



IPERIA  Les Éditions

