Ce guide pratique met à l'honneur les lauréats du concours « Votre relation de travail joue pour vous ». Ce concours a eu lieu en juin 2015 sur les bassins d'emploi de Briey et de Longwy au cours duquel des particuliers employeurs, salariés à domicile ou assistants maternels présentaient leurs meilleures pratiques de relations de travail.

Que sont ces bonnes pratiques ? Un référentiel a été écrit par un groupe constitué de représentants des employeurs, de syndicats de salariés, d'organismes référents en matière de formation professionnelle et de protection sociale.

Remerciements aux participants à ce concours, aux institutions impliquées et à Michaël Paquin, pilote de l'action pour l'Aract Lorraine.

Une initiative menée par l'Aract Lorraine

lorraine.aract.fr

anact.fr

En partenariat avec

fepem.fr

cfdt.fr

cftc.fr

cgt.fr

assistante-maternelle.org

agefos-pme.com

ircem.com

lorraine.direccte.gouv.fr

Avec l'appui financier de

ABRACADABRA 03 83 32 81 83 • Illustrations : Fotolia-Freepik • Crédit photo : Aract Lorraine, Abracadabra • Aract Lorraine 12/2015

Particuliers employeurs salariés à domicile & assistants maternels

VOTRE RELATION DE TRAVAIL JOUE POUR VOUS

Des services gagnants ?

La qualité du service et la qualité de vie au travail sont un même enjeu pour les particuliers employeurs et les salariés.

Lorsqu'on est assistante maternelle ou salarié à domicile pour un particulier, il est bien plus facile de réaliser une prestation de qualité lorsque la relation professionnelle est claire, les risques au travail sont prévenus, et les compétences se développent au fil de la vie.

Ce n'est pas un emploi au rabais, mais un vrai métier, un vrai travail. C'est pour cette raison que nous vous présentons ici des repères pratiques pour que chacun, employeur et salarié, puisse progresser vers une relation professionnelle encore améliorée. Nous vous invitons à vous inspirer des témoignages vécus, à découvrir les recommandations et recourir aux professionnels cités. En faisant bonne lecture de ces pages, vous gagnerez probablement à l'étape ludique **« Jeu des bonnes relations qui jouent pour nous »** !

DE QUELS SERVICES S'AGIT-IL ?

Ce sont les activités de service à la famille, aux personnes dépendantes et de la vie quotidienne. Elles répondent à des besoins de particuliers qui deviennent ainsi employeurs d'assistantes maternelles ou de salariés à domicile.

En 2014
2,8 millions de particuliers employaient au moins un salarié.

+ d'info www.service-public.fr

POINT DE VUE

Paul De Vos, Directeur régional, Direccte Lorraine

« Le secteur des services à la personne présente un fort potentiel de création d'activité et d'emplois non délocalisables ; pourtant il est confronté à des enjeux d'attractivité des métiers, de recrutement, de formation et d'amélioration des conditions de travail.
Dans le cadre de ses missions, la Direccte Lorraine accompagne ce secteur. Depuis 2013, elle s'est particulièrement investie dans le cadre de la « Démarche Compétences et Territoires » sur les bassins d'emploi de Briey et de Longwy.

Aujourd'hui, cet engagement se prolonge au sein du Service Public de l'Emploi de proximité nord Lorraine.
La spécificité du domicile en tant que lieu de travail nécessite un accompagnement adapté. Cette action, organisée en collaboration avec la Fepem, des syndicats de salariés, Agefos PME et l'Ircem, contribue à valoriser les bonnes pratiques des employeurs au profit des salariés et des bénéficiaires de ces services. Je vous encourage à les poursuivre.»

Relations de travail : comment progresser ?

CONSTRUIRE UNE RELATION DE TRAVAIL CLAIRE

Une relation de travail claire permet à l'employeur et au salarié de définir, puis de se référer à un cadre contractuel.

Comment faire ?
- Définir ensemble les conditions du contrat de travail
- Rémunérer et déclarer les heures du salarié
- Dialoguer au fil de la relation de travail
- Faire évoluer le contrat de travail

ÉQUILIBRER LA RELATION DE TRAVAIL

Une relation équilibrée permet au salarié d'exécuter le service auprès du particulier tout en préservant sa santé.

Comment faire ?
- Identifier les dangers au domicile et au cours du trajet
- Prévenir les risques au cours de l'exercice du métier
- S'informer et se former à la prévention des risques

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES POUR UNE RELATION DURABLE

Une relation durable s'appuie sur des compétences solides du salarié, entretenues et adaptées aux évolutions des besoins.

Comment faire ?
- Favoriser le départ en formation du salarié
- Se professionnaliser tout au long de la vie
- Partager son expérience professionnelle

Concrètement, les pages suivantes témoignent de particuliers employeurs et de salariés qui ont entretenu une relation claire, équilibrée, durable… Elles vous proposent des points de repère et des relais pour faire fructifier ces relations.

Dialogue & engagements

Une relation claire

La relation liant particulier employeur et salarié est une relation de travail. Elle doit être formalisée dans un contrat écrit qui précise les engagements de chacun. Outre le respect d'éléments réglementaires, écrire ce contrat est l'occasion d'un dialogue sur les attendus et les activités à réaliser. Tout au long du contrat, une bonne communication participera à la clarté de la relation et à l'établissement d'un lien de confiance.

Sandy Masson (à gauche) et Sandrine Lusson (à droite).

« En annexe du contrat, figure une série d'autorisations co-signées de ce qu'il m'est possible de faire ou pas, comme le transport des enfants, et la nature des activités hors domicile… Ce formalisme nous sécurise toutes les deux car le cadre est clair. Au quotidien, chaque enfant dispose d'un cahier de liaison et j'envoie des SMS et photos aux parents… C'est transparent, rassurant et sécurisant pour nous deux. »

Sandrine LUSSON
Assistante maternelle

AVIS D'EXPERT

CORALIE CZUBAK
ANIMATRICE TERRITORIALE
FEPEM ALSACE LORRAINE

« Selon les conventions collectives nationales des salariés du particulier employeur et des assistants maternels du particulier employeur, l'établissement d'un contrat de travail écrit est obligatoire entre le particulier employeur et son salarié. Le contrat de travail à durée indéterminée est la norme, le contrat à durée déterminée étant un contrat d'exception réservé à quelques cas spécifiques et très encadré.

La rédaction d'un contrat écrit a l'avantage de prendre en compte les besoins spécifiques de la relation de travail et d'éviter tout malentendu.

Le contrat de travail doit comporter certaines clauses obligatoires listées dans chacune des conventions collectives, telles que les noms des parties, la date d'embauche, l'emploi occupé, la durée du travail hebdomadaire, la durée de la période d'essai si les parties conviennent d'en prévoir une, les conditions de travail, la rémunération…

Le document doit être établi en deux exemplaires identiques, datés, signés et paraphés par les deux parties. Chacune des parties en conserve un exemplaire. »

CLIC +

Retrouvez toutes les informations pratiques utiles sur le portail officiel du particulier employeur et du salarié

www.net-particulier.fr

et sur

www.particulieremploi.fr

LES CLÉS POUR RÉUSSIR

Etablir un contrat de travail permet de fixer les droits et devoirs de chacun, dans le respect des conventions collectives, afin de permettre une collaboration de confiance entre un employeur et son salarié.

Rémunérer en respectant les minima conventionnels et déclarer son salarié permet de s'acquitter des charges sociales employeur et salarié. Ces cotisations permettent de financer la protection sociale du salarié : allocation chômage, indemnités journalières de la sécurité sociale, pension de retraite…

Dialoguer au fil du temps permet d'entretenir une relation de travail basée sur la confiance et sur le respect des conditions d'emploi qui ont été fixées dans le contrat. Il est important de communiquer régulièrement entre employeur et salarié à domicile, ce dialogue permettra de régler les petits problèmes dès leur apparition ou de réajuster le contrat en cas d'évolution de la situation des personnes.

Santé & travail

Une relation équilibrée

La particularité d'un travail à domicile est que le lieu des activités professionnelles et le lieu de vie des personnes sont identiques. Les risques domestiques se confondent avec les risques professionnels. Salariés et employeurs sont directement concernés pour identifier les dangers et trouver ensemble des solutions efficaces afin de supprimer les risques. Cela passe par un dialogue de qualité. Le résultat sera profitable pour la santé du salarié et de l'employeur !

Marie-Hélène Castelli (à gauche) et Christine Biava (à droite).

« Comme ma maison est sur 2 étages et que j'ai des soucis de santé, j'ai doublé le matériel pour avoir tout sous la main : aspirateurs et stocks de produits. Après l'embauche de mon aide ménagère, nous avons décidé de conserver ce système pour supprimer les déplacements et limiter les ports de charges dans les escaliers. Ainsi la pénibilité du travail est réduite. »

Christine BIAVA
Particulier Employeur

AVIS D'EXPERT

THIERRY GROSSET
CONTRÔLEUR DE SÉCURITÉ
CARSAT NORD-EST

« Depuis plusieurs années, des atteintes à la santé sévères (dos, épaules…) sont constatées chez les salariés des services à la personne. Une journée de travail est caractérisée par une succession de travaux physiques (entretien du logement, des extérieurs...), des trajets de plus en plus longs et une charge émotionnelle parfois élevée (aide aux personnes dépendantes).
Protéger la santé de son intervenant, c'est préserver sa santé et celle de son entourage. C'est un préalable à tout travail de qualité et la base d'une relation durable avec la personne qui apporte satisfaction.
Pour cela, il est essentiel qu'ensemble, employeur et salarié abordent les tâches qui seront réalisées et surtout comment elles le seront. Comme en témoignent les participants à cette action, exercer son métier dans de bonnes conditions est tout à fait possible. Différents axes peuvent être abordés : cadre de travail, matériels à disposition, horaires, formations… »

CLIC +

Testez vos connaissances et découvrez un outil de prévention simple, ludique et éducatif sur :
www.prevention-domicile.fr

Un site développé par le groupe Ircem, l'INRS et la Cnam TS

LES CLÉS POUR RÉUSSIR

S'accorder sur une liste de tâches réalisables dans le temps imparti avec les moyens disponibles, cela dès l'établissement du contrat de travail. Tenir compte des volumes et de la nature des heures effectuées chez d'éventuels autres employeurs permet de limiter les effets de cumul.

Discuter et échanger sur les situations réelles de travail pour aborder l'ensemble des risques professionnels. Ceux-ci sont physiques : chutes, troubles musculo-squelettiques liés aux manutentions et manipulations avec des gestes répétitifs et des ports de charges lourdes, exposition à des produits nocifs… Ils sont également psychologiques : relation difficile, usure mentale, isolement…

Trouver ensemble des solutions adaptées pour transformer les situations de vie et de travail, prévenir les risques et réduire la pénibilité. L'éventail des possibilités est large : agir sur le mobilier, le matériel à disposition, les produits, le rythme, l'entraide…

Compétences & parcours

Une relation durable

Apporter un service de qualité et adapté aux besoins des personnes nécessite des compétences fortes et régulièrement actualisées. Se former, accroître ses compétences et les adapter aux évolutions du poste est un droit trop peu utilisé. La professionnalisation permet pourtant de mieux répondre aux besoins spécifiques des employeurs mais permet également de développer l'employabilité des salariés.

Laurence Beaucourt (à gauche) et Alexandra Saudois (à droite).

« Il y a deux ans, j'ai découvert les dispositifs et le catalogue Ipéria des formations. C'était à l'occasion d'une réunion d'assistantes maternelles organisée par le relais assistantes maternelles. J'en ai parlé à mon employeur qui ignorait cette possibilité mais qui a trouvé ça super ! J'ai pu suivre une formation aux premiers secours. J'ai beaucoup appris et cela rassure aussi les parents. »

Laurence BEAUCOURT
Assistante maternelle

AVIS D'EXPERT

MICHAËL DORGET
AGEFOS PME

« Conscient des enjeux en matière de sécurisation des trajectoires professionnelles, Agefos PME, premier acteur de proximité pour l'accompagnement à la mise en œuvre du développement des compétences, porte une attention particulière à l'accroissement de l'accès à la formation tout au long de la vie. Au-delà de la sensibilisation, il est de notre rôle de faciliter cet accès en relayant, en coordination avec les branches professionnelles et les partenaires, une offre adaptée sur les territoires.

La reconnaissance du secteur et des salariés passe plus que jamais par cette professionnalisation, source de réussite et de renforcement de la collaboration pérenne entre employeur et salarié. Les prévisions en termes de mutations des besoins sur les activités des services à la personne sont un enjeu important et principalement dans la relation de l'emploi direct. Ces prévisions invitent à anticiper l'évolution des compétences et des pratiques professionnelles afin de se conforter dans son emploi. »

CLIC +

Retrouvez toutes les infos utiles sur le portail de la professionnalisation des emplois de la famille

www.iperia.eu

Devenez acteur de votre parcours professionnel sur

www.moncompteformation.gouv.fr

LES CLÉS POUR RÉUSSIR

Favoriser le départ en formation pour aider son salarié à accroître ses compétences et les adapter aux évolutions du poste. Des formations sont actualisées et proposées pour chaque métier du secteur : employé familial, assistante de vie dépendance, garde d'enfant, assistant maternel. Dans la plupart des cas, celles-ci sont prises en charge par Agefos PME. Les relais (Fepem, Ipéria, relais assistante maternelle…) sont des interlocuteurs privilégiés.

Encourager la professionnalisation tout au long du parcours professionnel. Celle-ci passe par la formation professionnelle. Mais aussi par la participation à des temps d'échanges, par exemple en relais d'assistantes maternelles (pratiques professionnelles, groupes de parole…) et l'encouragement à la validation des acquis de l'expérience.

Se concerter entre employeur et salarié sur les besoins de la situation et son évolution. Envisager la formation ou la professionnalisation comme une réponse mutuellement profitable.

Particuliers employeurs, salariés à domicile et assistants maternels, prenez un peu de recul et faites le point, le temps d'une partie, sur vos relations de travail. ***C'est à vous de jouer !***

JEU DES BONNES RELATIONS QUI JOUENT POUR NOUS

DÉPART

1 Vous établissez un contrat de travail écrit

2

3 Vous effectuez la déclaration mensuelle

4 Le dialogue vous fait avancer

5 Votre contrat précise les missions, les horaires et la rémunération

6

7 Les risques sont identifiés en amont

8 Le dialogue vous fait avancer

9 Les missions sont réalisables dans le temps imparti !

10 Vous avez un souci ? Contrat écrit : rejouez ! Accord verbal : retour à la case 1

11

12 Le dialogue vous fait avancer

13 Vous vous êtes assurés que la rémunération est conforme aux grilles conventionnelles

14

15 L'accès du salarié à la formation est un droit : l'employeur comme le salarié en tirent avantage

16 Le dialogue vous fait avancer

17

18 Arrêt maladie... être déclaré par l'employeur vous couvre. Rejouez ! Sinon, passez un tour

19 Situation nouvelle, compétences à faire évoluer ? Vous avez le réflexe formation, avancez de 5 cases

20

21 Vous êtes informés des risques avec les animaux de compagnie. Avancez d'une case

22 Le dialogue vous fait avancer

23 La rémunération est fixée dans le contrat : avancez de 3 cases. Un doute ? Passez un tour pour le relire

24

25 La situation est difficile, tendue. Des réseaux sont à votre écoute

26 Le dialogue vous fait avancer

27 Le travail ne correspond pas à ce que vous pensiez ? Vérifiez le contenu de la mission en case 5

28 Besoin de vacances ? Les dates sont prévues, avancez de 5 cases

29

30 Un souhait de formation ? Vous en parlez et avancez d'une case. Vous n'osez pas, retour à la case 15

31 Le dialogue vous fait avancer

32 Le matériel permet-il de travailler en toute sécurité ? C'est le cas, continuez. Sinon, retour en case 7

33

34

35 Rythme de travail adapté : rejouez ! Charge trop lourde ? Retour case 9

36

ARRIVÉE Vos bonnes relations de travail vous ont fait gagner. Continuez !

RÈGLES DU JEU

Ce jeu se joue à deux.
Le joueur le plus âgé commence. Chacun lance le dé à son tour et avance du nombre de cases correspondant.
Gagne la partie, celui qui atteint pile l'arrivée : en cas de lancé de dé supérieur au nombre nécessaire, le joueur recule d'autant de cases supplémentaires.

Cases particulières
Si le joueur tombe sur ☺☺, le dialogue lui permet d'avancer à nouveau du nombre de points réalisés.