

# Aide à domicile & ménage

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

## 01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : ménage courant, entretien du linge et aide quotidienne non médicale selon zones, durées minimales, récurrence, risques des domiciles et marge
- ☐ Fixer objectifs de demandes, heures ou actes, occupation, qualité, délai, trésorerie et marge soutenable
- ☐ Comparer chaque nouvelle demande aux compétences, temps, déplacements, risques et capacité de remplacement
- ☐ Comparer chaque semaine charge prévue, charge réalisée, absences, kilomètres, passages critiques et heures non couvertes

---

## 02 Planifier interventions, tournées ou soins

Chaque jour

- ☐ Cartographier la tournée avec : domiciles, tâches, surfaces, durées, fenêtres horaires, clés, contraintes, allergies déclarées, animaux, étages, matériel et contacts
  - ☐ Affecter chaque passage selon compétence, relation de continuité, zone, contrat, temps et charge réelle
  - ☐ Construire le planning en intégrant : trajet, stationnement, temps d'installation, pauses, charge physique, temps de rangement, remise des clés et marge de retard
  - ☐ Confirmer les passages sensibles et vérifier la disponibilité des clés, documents et matériels
-

### 03 Suivre matériel et incidents

Chaque semaine

- ☐ Inventorier et suivre : gants adaptés, chaussures, téléphone, clés, sacs, matériel de ménage fourni ou transporté, produits étiquetés et moyens de déplacement
  - ☐ Définir pour chaque élément responsable, emplacement, quantité, contrôle, entretien, remplacement et secours
  - ☐ Préparer avant départ le matériel propre, chargé, complet et adapté aux missions de la tournée
  - ☐ Isoler et traiter les incidents liés à : chute, coupure, projection, mélange de produits, mal de dos, casse, clé perdue, animal agressif, installation électrique ou logement insalubre
- 

### 04 Traiter une réclamation ou signalement

À chaque signalement

- ☐ Tracer les signalements propres au métier : tâche non faite, casse, produit utilisé, surface abîmée, retard, clé, comportement, confidentialité, durée pointée, prix ou changement d'intervenant
  - ☐ Accuser réception et protéger immédiatement la personne, l'intervenant, les données ou les éléments de preuve
  - ☐ Comparer contrat ou prescription, planning, pointage, transmissions, échanges, facturation et version des personnes
  - ☐ Décider vérification terrain, changement d'intervenant, correction, remboursement, déclaration ou signalement adapté
- 

### 05 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : salaires ou honoraires, transport, assurance, téléphonie, pointage, équipements de protection, matériel, produits fournis et comptabilité
  - ☐ Rapprocher commande ou contrat, réception, bénéficiaire ou secteur, facture, avoir et échéance
  - ☐ Contrôler les notes de frais avec date, motif, trajet, justificatif, règle applicable et validation
  - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges, remboursements et trésorerie disponible
-

## **06 Suivre facturation et encaissements**

Chaque semaine

- ☐ Prouver et facturer selon : devis et contrat, heures pointées, tâches prévues, absence ou annulation, frais annoncés, paiements, crédit d'impôt présenté séparément et attestation
  - ☐ Rapprocher planning, validation terrain, modification autorisée, tarification, aide éventuelle et reste à facturer
  - ☐ Émettre la facture ou télétransmission avec dates, détail, prix, frais, avances et mentions applicables
  - ☐ Traiter chaque rejet ou contestation à partir de la pièce manquante, du motif et du délai de correction
- 

## **07 Organiser remplacements et continuité**

Chaque semaine

- ☐ Organiser les relais avec : techniques d'entretien, limites de rôle, restrictions physiques, disponibilités, secteurs, habitudes utiles, clés détenues et domiciles connus
  - ☐ Identifier les passages qui ne peuvent pas être reportés et préparer au moins une solution de remplacement
  - ☐ Contacter le remplaçant avec mission, horaire, accès, risques, habitudes utiles et personne à joindre
  - ☐ Informer la personne accompagnée ou son contact du changement et confirmer l'identité du remplaçant
- 

## **08 Arbitrer et valider les tournées sans blocage**

Chaque jour

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec niveau de risque, délai, mesure immédiate et personne à prévenir
  - ☐ Qualifier immédiatement : domicile dangereux, produit non identifié, matériel défectueux, charge trop lourde, chute, personne en difficulté, clé absente, tâche hors contrat ou soupçon de maltraitance
  - ☐ Protéger d'abord la personne et l'intervenant puis appeler le service compétent lorsque la situation l'exige
  - ☐ Décider maintien, adaptation, remplacement, report, interruption ou escalade et prévenir les personnes utiles
-

## 09 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir les accès et moyens critiques : agenda, fiches domicile, clés et codes, téléphone, pointage, facturation, produits autorisés, contacts et comptes administrateurs
  - ☐ Donner à chaque personne un accès individuel limité aux missions et informations nécessaires
  - ☐ Transmettre une clé ou un code contre trace puis en organiser la restitution ou le changement
  - ☐ Retirer les accès le jour d'un départ, d'une fin de mission ou d'un changement de secteur
- 

## 10 Tenir droits, prescriptions et justificatifs en règle

Chaque mois

- ☐ Sécuriser les obligations propres au métier : prestations exactes d'entretien ou d'aide quotidienne, déclaration SAP si utilisée, assurance, devis, contrat, prix, frais, produits, clés et limites non médicales
  - ☐ Vérifier avant démarrage : tâches convenues, état du domicile, présence d'animaux ou tiers, produits et matériel disponibles, accès, durée, fréquence, prix et personne à joindre
  - ☐ Attribuer chaque obligation à un responsable avec échéance, preuve et procédure de renouvellement
  - ☐ Contrôler chaque mois dossiers incomplets, justificatifs expirés, changements de situation et actions ouvertes
- 

## 11 Accueillir un nouveau bénéficiaire ou patient

À chaque demande

- ☐ Qualifier la nouvelle demande avec : pièces, surfaces, tâches, fréquence, niveau d'encombrement, escaliers, animaux, produits, matériel, accès, stationnement, fragilité de la personne et limites
  - ☐ Clarifier les tâches attendues, limites, habitudes utiles, risques du domicile et niveau de continuité
  - ☐ Vérifier zone, accès, trajet, compétence, disponibilité, matériel et solution de remplacement
  - ☐ Présenter mode d'intervention, prix, frais, contrat, annulation, traitement des données et interlocuteur
-

## **12 Transmettre consignes et observations**

À chaque intervention

- ☐ Structurer chaque transmission avec : domicile, arrivée et départ, tâches réalisées, zone non traitée, produit ou matériel manquant, anomalie, dommage, alerte et suite
  - ☐ Consulter avant le passage les seules consignes à jour nécessaires à la mission
  - ☐ Tracer après le passage ce qui a été fait, refusé, modifié, observé et laissé en attente
  - ☐ Distinguer clairement fait observé, propos rapporté, action réalisée et appréciation professionnelle
-