A26
Piloter une aide à domicile

Dire clairement ce qu'on attend d'un intervenant, vérifier que ça se passe bien, et savoir quoi faire quand ce n'est pas le cas.

Cette fiche n'a aucune valeur administrative. Elle fait partie de la boîte à outils Les Décisions de l'aidant. Elle ne remplace ni un avis médical, ni l'évaluation des professionnels de votre territoire.

Cette fiche ne parle pas des obligations d'employeur. Si votre parent emploie quelqu'un directement, le contrat, la paie, les congés et la rupture relèvent du droit du travail de votre pays : faites-vous accompagner.

Elle porte sur ce qui se passe entre l'intervenant, votre parent et vous, quel que soit le mode d'intervention.

L'ESSENTIEL EN UNE PHRASE

Quand une intervention échoue, c'est presque toujours à cause de ce qui n'a jamais été dit. Rarement à cause de ce qui a été mal fait.

1. TROIS FAÇONS D'ORGANISER, TROIS RESPONSABILITÉS

Avant de piloter, il faut savoir qui emploie. Le choix engage bien plus qu'un tarif horaire. Il décide qui est l'employeur, et qui gère les remplacements.

Le mode	Qui emploie	Ce que ça change pour vous
Par un service	Le service.	Recrutement, contrat, paie et remplacement gérés par lui. Vous perdez le choix de la personne, et souvent celui des horaires.
En mandataire	Votre parent, avec l'appui d'un service.	Plus de choix et de continuité. Mais les obligations d'employeur restent à la famille : contrat, paie, congés, absences, rupture.
En emploi direct	Votre parent, seul.	Relation directe, organisation sur mesure. Tout repose sur vous, y compris les remplacements et la fin du contrat.

Comparez les coûts réels, pas les tarifs horaires.

Un tarif bas sans solution de remplacement coûte cher le jour où l'intervenante est absente. Et elle le sera. La question à poser avant de choisir : que se passe-t-il, concrètement, si elle est malade un mardi matin ?

La suite de cette fiche vaut pour les trois modes. Ce qui change, c'est à qui vous vous adressez quand quelque chose ne va pas.

2. ÉCRIRE CE QU'ON ATTEND

La plupart des interventions démarrent sur un accord oral : « deux heures le mardi, pour le ménage et un peu de courses ». Trois semaines plus tard, plus personne ne sait si le repassage en faisait partie.

Une page écrite, donnée au premier passage, évite presque toutes les tensions qui suivent. Elle ne remplace aucun contrat. Elle dit simplement ce qui se fait pendant ces deux heures.

	À préciser
Quand	Jours, horaires, durée. Et ce qui se passe si votre parent dort encore, ou n'est pas prêt.
Ce qui est fait	La liste, en clair. Trois à six lignes, pas plus.
Ce qui n'est pas fait	Aussi important que le reste. Ça évite qu'on demande, et qu'on reproche ensuite.
Les habitudes à respecter	L'heure du café, la pièce où on n'entre pas, le chien, la fenêtre. C'est ce qui décide si ça se passe bien.
Ce qu'il faut signaler	À qui, et comment. Une chute, un refus de manger, un traitement non pris.
Qui prévenir en cas d'absence	Le nom, le numéro, et le délai pour prévenir.

Ma page de cadrage

Jours et horaires	
Durée de chaque passage	

Ce qui est fait pendant le passage

Ce qui n'est pas demandé

Les habitudes à respecter

3. LE PREMIER PASSAGE

Soyez là. C'est une heure qui vous en fera gagner dix, et c'est le seul moment où tout peut se dire simplement.

1	Présentez votre parent, pas son état. Son prénom, ce qu'il aime, ce qui l'agace. L'intervenant découvrira le reste.
2	Faites le tour du logement ensemble : où sont les choses, ce qui ferme, ce qu'on ne touche pas.
3	Donnez la page de cadrage et lisez-la à voix haute, devant votre parent. Comme ça, vous êtes sûr qu'il l'a entendue aussi.
4	Montrez le classeur du domicile (contacts, carnet de transmission) et expliquez la règle : on écrit des faits, pas des impressions. L'outil A04, « Le classeur du domicile », le contient.
5	Fixez un point au bout de trois semaines, et annoncez-le dès le premier jour. Comme ça, la discussion sera normale, et pas grave.

Le plus important se joue en trois minutes

Laissez votre parent décider d'une chose devant l'intervenant : l'heure du passage, l'ordre des tâches, la pièce par où on commence. Quelqu'un qui a décidé quelque chose chez lui accepte bien mieux la présence suivante.

4. VÉRIFIER SANS SURVEILLER

C'est la même ligne que partout dans cette boîte à outils : on observe pour comprendre, on surveille pour contrôler. Observer, ça se dit. Surveiller, ça se cache.

Ce qui se vérifie	Comment
La régularité	Le carnet de transmission montre les passages. Une ligne qui manque, c'est une information, pas une accusation.
Ce que votre parent en dit	Posez la question simplement, et à froid : « comment ça se passe avec elle ? ». Pas le jour même du passage.
Ce que vous constatez	Le logement, les repas, l'état général. Des faits, notés, comme pour tout le reste.
Ce que l'intervenant vous dit	C'est souvent la personne la mieux informée, et la moins consultée. Demandez-lui ce qu'elle remarque.

Quatre choses à ne pas faire

Passer à l'improviste pour vérifier. Questionner votre parent juste après le départ de l'intervenant. Installer une caméra sans le lui dire. Et faire passer un reproche par votre parent au lieu de le dire vous-même.

Chacune marche une fois. Après, vous avez perdu la relation. Avec l'intervenant, ou avec votre parent.

5. QUAND ÇA NE VA PAS

Les difficultés se rangent en trois catégories, et elles ne demandent pas la même réponse. Mélanger les trois, c'est l'erreur la plus fréquente.

Le type	Exemples	Ce qu'on fait
Un malentendu	Une tâche que chacun croyait pour l'autre. Un horaire mal compris. Une habitude qu'on ne connaissait pas.	Reprendre la page de cadrage à deux, et la corriger. C'est le cas le plus fréquent, et le plus facile.
Une incompatibilité	Le courant ne passe pas. Personne n'a fait de faute, mais votre parent se ferme à chaque passage.	Demander un changement de personne, sans en faire un reproche. Ça arrive, et ça se dit.
Un manquement	Tâches non faites, horaires non tenus, propos déplacés, objets ou argent qui disparaissent.	Là, on ne négocie pas. On note tout par écrit, avec les dates, et on prévient l'employeur : le service, ou vous-même en emploi direct.

La troisième catégorie mérite une phrase de plus

Si vous soupçonnez une maltraitance (financière, physique, verbale, ou une négligence grave), ça ne se règle pas entre vous et l'intervenant. La plupart des pays ont un numéro national pour la maltraitance des adultes vulnérables. L'outil A10, « Les premiers gestes après un signal d'alerte », donne les numéros pour la France. L'outil A19, « Outre-mer et hors de France », dit où s'adresser ailleurs.

LE POINT DE TROIS SEMAINES

Annoncé dès le premier jour, il a lieu même si tout va bien. C'est ce qui permet d'avoir la conversation le jour où ça ne va plus.

La question	Ce qui ressort
Ce qui se passe bien	
Ce qui n'est pas fait, ou pas comme prévu	
Ce que mon parent en dit	
Ce que l'intervenant signale ou demande	
Ce qu'on ajuste, à partir de quand	

6. CE QUI FAIT TENIR UNE INTERVENTION DANS LA DURÉE

	La même personne, autant que possible. Pour votre parent, d'expérience, la continuité compte plus que la compétence.
	Une page de cadrage écrite, relue et mise à jour à chaque changement.
	Un carnet où l'intervenant écrit, et où vous écrivez aussi.
	Un point régulier, court, même quand tout va bien.
	Une règle de remplacement connue de tous : qui prévient qui, et combien de temps avant.
	Et votre parent qui décide encore de quelque chose, chaque semaine.

C'est la dernière ligne qui décide du reste. Quelqu'un qui subit toutes les décisions chez lui finit par tout refuser. Et alors, le refus ne porte plus sur l'intervenant. Il porte sur tout ce qu'on lui proposera après.

VOTRE DÉCISION

Mode d'intervention retenu	
Qui je contacte en cas de problème	
Date du point de trois semaines	
Ce que j'ajuste après ce point	

À enchaîner avec

L'outil A04, « Le classeur du domicile », dont le carnet de transmission porte tout ce qui précède. L'outil A21, « Le reste à charge », pour chiffrer ce que l'intervention coûte vraiment. Et l'outil A18, « Parler à votre parent », si votre parent refuse qu'un intervenant vienne : c'est une conversation, pas un problème d'organisation.

A26 · Piloter une aide à domicile

Version 1.4, octobre 2026. La dernière version est toujours sur la page de téléchargement. Le code A26, lui, ne change jamais. Cette fiche accompagne le livre « Devenir aidant familial sans s'effondrer » (Nicolas MARVING). Le livre explique dans quel ordre prendre les décisions, et pourquoi.

Cette fiche ne cite aucun dispositif et ne contient aucun montant : elle ne se périme pas. Les obligations d'employeur, elles, dépendent du droit du travail de chaque pays.