

Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Aborder un problème délicat auprès d'un employé

Au cours de votre carrière de gestionnaire, vous devrez un jour affronter un problème que vous auriez préféré fuir. Bien que les « gros » problèmes comme un décès, un incident de harcèlement ou une consommation problématique d'alcool ou de drogues constituent un défi de taille, parfois les

« petits » problèmes s'avèrent difficiles à gérer, et ce, en raison de l'absence de protocoles et de leur nature apparemment plus personnelle. Qu'il s'agisse d'une mauvaise hygiène, d'une tenue inappropriée ou d'un comportement désagréable, aucun gestionnaire ne souhaite devoir aborder un problème délicat auprès d'un employé. Cependant, il est parfois impossible de contourner la situation : il faut avoir cette conversation, que ce soit à la suite d'une plainte d'un collègue ou parce que vous avez constaté vous-même la présence d'un problème. Si vous le passez sous silence, le problème risque d'avoir des répercussions sur l'humeur, le moral et même la productivité de tous les membres de l'équipe.

Les vertus de la diplomatie : des suggestions pour aborder un problème délicat

Heureusement, il existe des moyens de gérer avec doigté des situations ce genre. Afin de vous faciliter la tâche, assurez-vous de suivre ces conseils :

N'ignorez pas le problème. Si des membres de l'équipe se sont plaints au sujet d'un collègue, vous devez de parler en personne à l'intéressé. Comme il s'agit d'un problème délicat, si vous ne l'abordez pas rapidement, il se pourrait que l'un des autres employés s'en charge. Si cela se produit, il y aura peu de chances qu'il mette des gants blancs, ce qui pourrait entraîner de nouveaux problèmes, y compris un milieu de travail toxique ou des difficultés juridiques.

Agissez avec tact. Soyez conscient que la conversation causera une gêne non seulement chez *vous*, mais aussi chez *l'employé*. Avant l'entrée en matière, préparez ce dernier à ce qui va venir en lui disant « je réalise que c'est un point délicat… », « je ne veux pas te rendre mal à l'aise… » ou

« je suis gêné de devoir t'en parler, mais… » de façon à éviter l'impression de le critiquer. Souvenez-vous que certains problèmes tels qu'une forte odeur corporelle pourraient s'expliquer par des différences culturelles ou un problème de santé; la délicatesse est donc de mise.

Allez droit au but. Évitez de tourner autour du pot et expliquez le problème sans ambages. Il est important d'être à la fois précis et clair sur les modifications à effectuer et d'en parler en tête à tête. Vous pourriez être tenté de mentionner lors d'une rencontre que « certains » employés ont un comportement inacceptable ou d'organiser un séminaire sur le code vestimentaire – abstenez-vous! Il y a de fortes chances que la personne ne réalise même pas l'existence d'un problème; ne vous attendez pas à ce qu'elle capte le message que vous tentez de lui transmettre à mots couverts.

Soulignez les conséquences. Selon le type de problème abordé, il se pourrait que l'employé soit d'avis que son comportement ne vous regarde pas. Si possible, présentez la question comme étant un problème professionnel plutôt que personnel. Par exemple, expliquez qu'une tenue négligée pourrait nuire à l'image de l'entreprise ou dites que des clients se sont plaints de son manque de propreté. Ainsi, vous soulignerez qu'il y va du résultat net de l'organisation et l'employé aura moins tendance à prendre votre conversation pour une attaque personnelle.

Assumez votre responsabilité. Dans votre rôle de gestionnaire, il vous incombe de fournir une rétroaction aux employés. Ne tentez pas de vous dérober en disant à l'employé concerné que vous êtes obligé de l'informer du problème en raison de plaintes de la part de ses collègues. L'employé aura l'impression que des coéquipiers ont parlé dans son dos, ce qui pourrait l'inciter à adopter une attitude défensive. Assumez votre responsabilité et dites à l'employé que *vous* avez observé un problème qui vous préoccupe. S'il refuse de vous croire, vous pourriez lui mentionner que vous avez reçu des plaintes de la part d'autres employés ou de clients.

Offrez du soutien. L'un des meilleurs moyens d'aider un employé à se débarrasser d'une mauvaise habitude ou d'un problème de comportement consiste à l'aider à trouver une solution. La personne pourrait accepter de participer à un atelier touchant son problème ou être ouverte à des mesures d'adaptation afin d'atténuer l'impact du problème. Continuez de lui offrir une rétroaction positive sur ses réalisations dans d'autres domaines et gardez les lignes de communication ouvertes. Si le problème se reproduit, abordez-le immédiatement et, s'il y a lieu, prenez des mesures disciplinaires. La présence d'une politique formelle facilitera la gestion d'un problème de comportement. Sinon, il pourrait être temps de rédiger une politique.

En tant que gestionnaire, vous héritez parfois de la tâche ingrate d'annoncer une mauvaise nouvelle. Quel que soit le problème en cause – un bureau malpropre, des vêtements trop révélateurs ou une mauvaise haleine qui persiste, ce sera toujours une corvée. Cependant, si vous abordez la situation de façon directe, avec empathie et respect, vous serez en mesure de résoudre ces petits problèmes avant que la mouche dont personne n'ose parler ne se transforme en éléphant.

Si vous souhaitez obtenir une aide spécialisée dans la résolution de situations délicates concernant un employé, communiquez avec Shepell·fgi pour vous renseigner sur notre service de consultation en gestion ou les séances de formation offertes par votre programme d'aide aux employés.

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.