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 des sujets délicats au travail



Souvent, les gestionnaires sont réticents à aborder les problèmes de rendement, les problèmes personnels délicats ou les problèmes de comportement avec leurs employés, car ils se sentent mal à l'aise ou craignent les réactions émotionnelles excessives qui peuvent empirer la situation. Cependant, du point de vue de la productivité, plus vite le problème sera abordé, plus vite il sera résolu. Donc, savoir gérer une conversation difficile est une compétence que tout gestionnaire doit posséder.

Préparation

Pour aborder un sujet délicat avec un employé, la première étape consiste à avoir les données et les renseignements pertinents à portée de la main. Communiquez avec votre représentant des Ressources humaines afin de vous assurer de bien comprendre les politiques et les procédures de l'entreprise, vos droits et ceux de l'employé.

Voici des conseils pratiques pour vous guider dans votre préparation :

- **Trouvez un endroit approprié.** Vous devez pouvoir avoir une conversation honnête et franche avec l'employé en privé, sans être interrompus. Rencontrez la personne; n'ayez PAS cette conversation par téléphone ou par courriel.
- **Prévoyez suffisamment de temps.** Évitez d'avoir l'air pressé. Accordez-vous, ainsi qu'à l'employé, un peu de répit après la rencontre afin de pouvoir vous recentrer.
- **Communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille.** Gérer les situations difficiles concernant des employés ou le milieu de travail peut représenter un véritable défi pour vous, en tant que gestionnaire. Laissez votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) vous fournir des conseils confidentiels et professionnels afin de vous aider à résoudre toutes les situations auxquelles vous pourriez devoir faire face.
- **Planifiez la conversation**. Pour ne rien oublier et ne pas perdre le fil de la conversation, notez les points essentiels et les autres éléments pertinents dont vous devez parler.

Conversation

Cette conversation avec l'employé a pour but de vous entendre sur un plan d'action qui permettra de résoudre le problème. Votre entretien vous permet de savoir ce qui se passe avec l'employé et donne à celui-ci une occasion de demander du soutien ou d'exprimer ses préoccupations. Si l'employé résiste ou se met sur la défensive, les politiques et les procédures internes relatives à la gestion des problèmes disciplinaires et des griefs vous guideront dans la mise en œuvre de toute mesure que vous avez l'intention de prendre.

Lors de la conversation :

- **Restez calme et concentré**. Concentrez-vous sur le problème ou le comportement, et non sur la personne. Gardez votre objectivité et évitez de porter des jugements.

© 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.

- **Soyez positif.** Si c'est la première fois que vous abordez ce sujet avec l'employé, essayez de garder un état d'esprit positif. Exprimez votre préoccupation, puis expliquez que votre conversation vise à aider l'employé à progresser et à réussir.
- **Écoutez activement.**
    - Établissez un contact visuel et surveillez votre langage corporel. Inclinez-vous légèrement vers l'avant et évitez de vous croiser les bras, ce qui indique que vous n'écoutez pas.
    - N'interrompez pas l'employé.
    - Posez des questions pour clarifier la situation. Évitez des questions fermées auxquelles l'employé peut répondre par « oui » ou « non » et qui empêchent une vraie conversation. Reformulez ce que l'employé vient de vous dire. Par exemple, « En d'autres mots, ce que tu me dis… »
    - Reconnaissez le point de vue de l'employé.
- **Gérez la rencontre**. Cela signifie que *vous* dirigez la conversation, déterminez le moment de l'application des mesures et jugez de leur efficacité. Vous décidez également s'il faut faire une pause ou reprendre la conversation plus tard.
- **Faites participer l'employé**. Entendez-vous sur le plan d'action et planifiez une rencontre de suivi.

Suivi

Même si l'employé a réussi à modifier son comportement ou à améliorer son rendement, il est important d'avoir une conversation de suivi. Remerciez l'employé de ses efforts et demandez-lui s'il a encore besoin de soutien de votre part. Si la situation ne s'est pas améliorée, vous devez avoir une conversation officielle avec l'employé sur les politiques et procédures de l'entreprise et les conséquences de son problème de comportement ou de rendement.

Il n'est jamais réjouissant d'avoir une conversation difficile avec un employé. Cependant, si cette conversation est bien gérée, elle permettra d'augmenter le rendement de l'employé – et celui de toute l'équipe – et d'améliorer vos relations au travail.