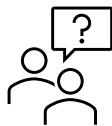


# Fiche de prévention

## Accueillir et aborder un sujet délicat

Il est probable qu'un jour ou l'autre, vous ayez à accueillir ou à aborder un sujet délicat au travail ou en contexte d'étude. Que ce soit entre collègue, avec une personne étudiante ou, entre employé.e et supérieur immédiat, qu'il s'agisse de discuter d'un problème de rendement, d'éthique, d'apparence ou de comportement, aborder de tels sujets peut en faire hésiter plusieurs. Mais aborder ces sujets est crucial pour maintenir un environnement sain, une qualité du travail, favoriser la transparence, éviter que les malaises se transforment en conflit ou en épuisement et que les problèmes dégénèrent. Cela renforce la confiance, l'inclusion et la sécurité psychologique de chacun.



**Est-ce que je démontre de l'ouverture et de la confiance à recevoir ou exprimer des sujets sensibles au travail ?**



[uqo.ca/sante-securite](https://uqo.ca/sante-securite)



**Découvrez des pistes d'action :**

Comme personne qui accueille le sujet délicat, je :	Comme personne qui aborde le sujet délicat, je :
<p><b>Favorise un climat sécurisant et respectueux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ J'adopte une attitude calme et ouverte : ton calme, voix posée, regard attentif.</li> <li>✚ Je réduis les distractions : téléphone, TEAMS, porte fermée.</li> <li>✚ Je me montre disponible : <i>je suis disponible pour t'écouter.</i></li> </ul>	<p><b>Prépare la conversation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je clarifie mon intention en définissant ce que je veux obtenir : informer, résoudre, comprendre, ajuster, recadrer, etc.</li> <li>✚ J'identifie des exemples concrets à partir des faits / des comportements objectifs (contexte, endroit, moment).</li> <li>✚ J'identifie les impacts ou le ressenti, les conséquences, etc.</li> <li>✚ Je prépare mes formulations de ce que je veux dire : j'utilise le « je ».</li> </ul>
<p><b>Écoute avec attention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je laisse la personne s'exprimer sans l'interrompre.</li> <li>✚ J'utilise des signaux d'écoute : acquiescement, reformulation courte.</li> <li>✚ Je reconnais la délicatesse du sujet : <i>merci de m'en parler.</i></li> </ul>	<p><b>Choisi le bon moment :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je choisis le bon moment (privé, calme sans distractions).</li> <li>✚ J'invite la personne à un échange et je vérifie sa disponibilité.</li> <li>✚ Je m'assure que nous sommes chacun disponible mentalement.</li> </ul>
<p><b>Clarifie en douceur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je résume en mes mots pour confirmer ma compréhension.</li> <li>✚ Je pose des questions ouvertes non intrusives.</li> <li>✚ J'évite les interprétations ou suppositions.</li> </ul>	<p><b>Adopte un ton calme et respectueux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je parle lentement sans agressivité.</li> <li>✚ J'utilise un langage neutre : <i>j'aimerais te parler.</i></li> </ul>
<p><b>Accueille avec respect et ouverture :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je reconnais l'effet ou le défi de partager un sujet sensible.</li> <li>✚ Je respecte l'opinion et les besoins de l'autre personne.</li> <li>✚ Je reste compréhensif, bienveillant et non jugeant.</li> <li>✚ Je respecte le rythme et les limites de la personne.</li> <li>✚ Je reconnais l'importance de la situation pour la personne.</li> </ul>	<p><b>Expose clairement le sujet :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je vais droit au but, sans détour.</li> <li>✚ Je mentionne les faits observables : <i>j'ai remarqué que, lors de notre dernier échange...</i></li> <li>✚ Je nomme les responsabilités respectives lorsqu'applicables : <i>dans mon rôle, je me dois de..., comme collègue, il m'apparaît important de..., je veux contribuer à un climat sain...</i></li> </ul>
<p><b>Respecte le contexte et la nature de l'échange</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Selon le sujet de l'échange, je conviens de protéger la confidentialité dans les limites des rôles, responsabilités ou droits de chacun.</li> <li>✚ Je prends le temps d'expliquer les limites au besoin (ex : sécurité).</li> <li>✚ J'aborde la confidentialité ou les ressources disponibles au besoin.</li> </ul>	<p><b>Exprime mon ressenti ou l'impact :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ J'explique les émotions que cela me fait vivre : <i>Je suis préoccupée lorsque..., cela me rend inconfortable...</i></li> <li>✚ J'explique l'impact ou l'effet de la situation sur moi ou sur les autres : <i>cela crée des difficultés pour..., cela ne respecte pas...</i></li> </ul>
<p><b>Conserve une posture professionnelle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ J'évite de chercher à régler immédiatement le problème.</li> <li>✚ J'évite de minimiser, dramatiser ou réagir avec des conseils personnels.</li> <li>✚ Je suis transparent et honnête sur ce qui apparaît possible ou non de faire et les limites auxquelles nous pouvons être confrontés.</li> <li>✚ Si la situation s'applique, je suis humble et je reconnais ma faute.</li> <li>✚ Je favorise l'expression de ce dont la personne a besoin et je demeure ouverte à l'entendre.</li> </ul>	<p><b>Laisse l'autre s'exprimer :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ J'écoute attentivement et avec respect ce que la personne répond.</li> <li>✚ Je n'interromps pas.</li> <li>✚ Je reformule ce que j'ai compris : <i>si je comprends bien...</i></li> <li>✚ Je reconnais ce que l'autre peut vivre aussi.</li> <li>✚ Je reste centrée sur le problème.</li> </ul>
<p><b>Recherche une ou des solutions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ J'explore ou je collabore à la recherche conjointe de pistes de solution : <i>que pourrions-nous mettre en place, comment pourrions-nous faire, si je proposais... est-ce que cela serait satisfaisant ?</i></li> <li>✚ Je garde une attitude d'ouverture et de coopération.</li> <li>✚ Je clarifie et définis les actions concrètes et les suivis (les gestes, les actions, les moments, les responsabilités respectives, les échéances).</li> </ul>	<p><b>Recherche une ou des solutions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je propose ou je collabore à la recherche conjointe de pistes de solution : <i>j'aimerais que..., est-ce que nous pouvons rechercher des moyens ?</i></li> <li>✚ Je garde une attitude d'ouverture et de coopération.</li> <li>✚ Je clarifie et définis les actions concrètes et les suivis (les gestes, les actions, les moments, les responsabilités respectives, les échéances).</li> </ul>
<p><b>Conclut avec respect et reconnaissance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je remercie la personne pour sa confiance et d'avoir abordé le sujet.</li> <li>✚ Je résume ce qui a été compris et convenu.</li> <li>✚ Je vérifie si les besoins ont été répondus, dans la mesure du possible.</li> <li>✚ Je m'assure que l'entretien ait été satisfaisant (être entendu, respecté, soutenu).</li> <li>✚ J'assure un suivi dans quelques jours / semaines.</li> </ul>	<p><b>Conclut avec respect et reconnaissance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Je remercie la personne pour son temps et d'avoir démontré de l'ouverture (ou autre attitude positive).</li> <li>✚ Je confirme ce qui a été compris et convenu.</li> <li>✚ Je partage mon appréciation de l'échange.</li> <li>✚ Au besoin, un résumé écrit est transmis.</li> <li>✚ Je conviens des modalités du suivi.</li> <li>✚ Je souligne les progrès ou le cheminement.</li> <li>✚ Je propose des ajustements au besoin.</li> </ul>



Les conversations difficiles sont **utiles** : résolution de problème, amélioration de l'esprit d'équipe, prévention d'une escalade, renforcement de la confiance, du respect et de l'inclusion, stimulation de la créativité.

Pour la **sécurité psychologique** de tous, j'y vois !

**Références :**

- Arima conseils : [Réussir un entretien sur un sujet délicat - Arima Conseils](#)
- Canada vie : [Aborder efficacement les sujets délicats - Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale](#)
- Carrefour RH : [Savoir aborder les sujets délicats](#)
- SCFP : [Avoir des conversations difficiles au travail, plus facilement!](#) | [Syndicat canadien de la fonction publique](#)