



EXCELLENCE
CANADA

improving performance, recognizing excellence ✦ améliorer le rendement, reconnaître l'excellence

Guide de soutien pour les gestionnaires

LE BIEN-ÊTRE SUR MESURE POUR VOUS

Conseils pratiques pour mener des discussions sur le bien-être au travail qui soient encourageantes, respectueuses et inclusives.



Objectif du guide

La direction forte, c'est savoir bien écouter, répondre avec respect et soutenir les gens de manière concrète.

Ce guide aide les gestionnaires à favoriser le bien-être de leurs employés grâce à des conversations simples et respectueuses, à des moments de suivi et à des réponses encourageantes, le tout en toute confiance.

Cet outil vise à aider les dirigeants à engager des discussions constructives et inclusives sur le bien-être, et à leur permettre de réagir plus facilement de manière calme, respectueuse et constructive.



Contenu de ce guide

- Mener des conversations constructives sur le bien-être
- Points de discussion concis et questions pour faire le point
- Mener les conversations avec respect
- Guide de référence rapide pour les gestionnaires

Mener les discussions constructives sur le bien-être

Les conversations constructives sur le bien-être reposent sur l'empathie, la confidentialité et le respect. Les gestionnaires devraient aborder ces discussions avec souplesse et dans un esprit d'inclusion, afin que les employés se sentent soutenus plutôt que sous pression.

🌻 Bonnes pratiques pour les gestionnaires

- Choisissez un endroit intime et propice à la conversation.
- Commencez par faire preuve d'attention et d'observation, sans porter de jugement;
- Par exemple : « Je voulais prendre de tes nouvelles et savoir comment tu allais. »
- Écoutez sans interrompre ni vous précipiter pour régler la situation.
- Utilisez la langue maternelle de la personne de manière respectueuse lorsque cela est approprié et reprenez les mots que l'employé préfère pour décrire son expérience.
- Évitez de faire des suppositions concernant le stress, la vie familiale, la santé, l'identité, la culture, un handicap ou le type de soutien dont une personne pourrait avoir besoin.
- Respectez le niveau de confort de chacun; les employés peuvent souhaiter en dire beaucoup, un peu ou rien du tout.
- Concentrez-vous sur le soutien qui peut être offert au travail, notamment la flexibilité, les discussions sur la charge de travail et les ressources de bien-être disponibles.



Brèves idées de discussion et questions de bien-être

✿ Répliques

- Je voulais prendre de tes nouvelles et savoir comment ça va.
- Je suis là pour te soutenir si tu as envie de parler.
- Tu n'es pas obligé de me confier quoi que ce soit de personnel, mais je voulais simplement te donner l'occasion d'échanger.

✿ Questions pour prendre des nouvelles des employés

- Comment te sens-tu en ce moment?
- Y a-t-il quelque chose qui rend ton travail plus difficile ces derniers temps?
- Qu'est-ce qui t'aiderait le plus en ce moment?
- Serait-il utile de faire le point ensemble sur tes priorités ou de discuter des moyens de t'apporter du soutien?

✿ Réponses encourageantes

- Merci de m'en avoir fait part.
- J'apprécie que tu m'en aies parlé.
- On peut examiner les options ensemble.
- Tu n'as pas à te débrouiller tout seul.



Gérer les conversations avec respect

Lorsqu'une personne vous fait part d'une préoccupation, répondez-lui en respectant sa vie privée, en faisant preuve d'empathie et sans porter de jugement.

Remerciez l'employé d'avoir pris la parole, évitez de minimiser son expérience et orientez-le vers le soutien approprié, le cas échéant.

Ne le demandez pas à en dire plus qu'il ne le souhaite et ne présumez pas de ses besoins avant de lui avoir posé la question.

Un état d'esprit constructif

Une conversation de soutien n'est pas une enquête. C'est l'occasion de faire preuve d'attention, d'alléger la pression et d'aider l'employé à se sentir pris en compte, respecté et bien informé des options qui s'offrent à lui.



Guide de référence rapide pour gestionnaires

- Commencez par un échange calme et respectueux.
- Choisissez un endroit privé et approprié.
- Écoutez plus que vous ne parlez.
- Posez des questions ouvertes.
- Évitez les suppositions et ne portez pas de jugement.
- Respectez la vie privée et le niveau de confort de la personne.
- Adoptez un ton encourageant, et non réprobateur.
- Reconnaissez ce que l'employé partage.
- Concentrez-vous sur le soutien qui peut être offert au travail.
- Offrez de la latitude lorsque cela est approprié.
- Orientez l'employé vers le soutien approprié au besoin.
- Assurez un suivi respectueux et en temps opportun.

