



Fiche outils

Cadre d'entretien manager ou RH avec un salarié aidant

Quelques clés pour un entretien de qualité :

LE CADRE

- **Lieu** : calme et à l'abri des regards.
- **Durée** : entretien d'environ 1h à 1h30.
- **Disponibilité** : se rendre soi-même disponible (portable éteint ou en silencieux, disposer du temps nécessaire, être soi-même émotionnellement disponible...).
- **Confidentialité des échanges**.

LA POSTURE

- **Pas de jugement** : il s'agit d'accueillir votre collaborateur sans *a priori* sur ce qu'il pourrait vous dire. L'objectif de ce 1^{er} entretien n'est peut-être pas de trouver une solution, mais surtout d'être à l'écoute et d'identifier un problème.
- **Prise de conscience de soi** : être à l'écoute, sans se projeter sur ce que cela peut impliquer pour vous.

CONCLURE L'ENTRETIEN

- **Se quitter** en ayant précisé ensemble quelle est la prochaine étape.
- Préciser si la prochaine étape d'action :
 - implique uniquement le collaborateur ;
 - implique le binôme collaborateur aidant - manager/RH ;
 - implique une tierce personne (préciser ce qui en est attendu).
- **Se donner rendez-vous** (fixer la date) pour un prochain point de situation.

L'entretien : proposition de repères

Étape 1

Resituez le contexte de cet entretien : programmé ou impromptue (par exemple à la suite d'une demande de votre collaborateur ou d'un incident).

Étape 2

Fixez le cadre de l'entretien : confidentialité, et précisez l'issue de l'entretien. À l'issue de l'échange avec votre collaborateur aidant, il sera proposé de se mettre d'accord sur ce sur quoi le manager ou RH (vous) pourra s'appuyer pour relayer la situation afin de pouvoir chercher de l'aide ou une solution (par exemple : « Je ne sais pas ce que tu vas me dire, mais je te garantis la confidentialité de notre échange. À la fin de notre entretien, nous conviendrons ensemble des éléments sur lesquels je peux m'appuyer, si nécessaire, pour chercher de l'aide »).

Étape 3

Commencez l'entretien avec une question à votre collaborateur (par exemple : « Comment te sens-tu ? Comment ça va ? »).

Étape 4

Écoutez les propos de votre collaborateur sans préjuger de ce qu'ils peuvent impliquer pour vous. Attention, le temps d'écoute doit être suffisant, mais pas trop long.

Étape 5

Après ces quelques minutes, introduisez une pause dans l'échange en exprimant votre empathie ou votre compréhension, avec vos propres mots (par exemple : « Je comprends que c'est difficile pour toi » ; « Ta réaction est normale, ce sont des réactions qui arrivent » ; « Tu peux craquer c'est normal, le contexte est difficile », etc.).

Étape 6

Faites silence trois à cinq secondes (vivement conseillé !).

Cela donne le temps à votre interlocuteur de recevoir votre compréhension et de la percevoir. Sans silence, elle ne sera pas entendue.

Étape 7

En fonction des propos de votre interlocuteur, identifiez ce sur quoi vous pouvez agir « seul » dans le cadre des responsabilités de votre fonction, ou ce sur quoi vous devez agir « avec une tierce personne ». Dans cette dernière perspective, convenez des informations, concernant le collaborateur aidant, qui pourront être partagées pour mobiliser les ressources nécessaires et pertinentes.

Étape 8

Conclure en fixant une prochaine date (réaliste) pour faire le point sur la situation.

Votre interlocuteur n'a pas souhaité s'exprimer : après l'étape 3, passez à l'étape 4 bis

Étape 4 bis

Rappelez le cadre de la confidentialité, le fait que la personne n'est pas obligée de parler mais que vous restez disponible pour qu'elle puisse le faire à l'avenir. En tant que manager ou RH, vous pouvez exprimer votre inquiétude et d'ores et déjà proposer de faire un point à une période ultérieure.

Pour conclure, vous pouvez rappeler que « contrairement à ce qui est communément pensé, la demande d'aide est une compétence, car elle permet d'agir ensemble ».

NB : Lors de l'entretien, si votre propre état émotionnel est difficile à maîtriser, prenez un instant pour vous (par exemple : respirez profondément, allez chercher un verre d'eau, proposez un café, etc.) afin de revenir plus sereinement à la discussion.

