

*Grande compétence B—Communiquer des idées et de l'information*

*Groupe de tâches B1—Interagir avec les autres (Niveau 2)*

**Compétences pour réussir :** *Communication orale, Collaboration, Résolution de problèmes*

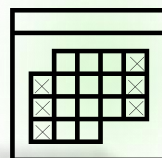
**Compétences génériques :** *Facilité à communiquer, Confiance aux autres, Facilité à résoudre des problèmes*

## Contexte

Héloïse est réceptionniste dans une compagnie de construction depuis dix ans. C'est un poste très occupé qui exige de fournir des réponses immédiates pour bien desservir les 2 000 membres. Héloïse est respectée de ses collègues et a un entregent exceptionnel avec la clientèle.

Comme tu es la responsable de la réception, tu remarques toutefois que Héloïse s'absente souvent, depuis deux mois. En plus, c'est généralement le vendredi ou le lundi. Pour toi, ceci exige une intervention rapide.

Tu dois avoir une conversation avec Héloïse pour te pencher sur ce problème. Tu lui demandes de la rencontrer au parc à côté du bureau pour discuter de ce point qui est en lien avec le fonctionnement du bureau.



## Choses à considérer avant de procéder

- Réfléchis à des stratégies de communication pour comprendre et gérer la situation d'Héloïse
- Demande de la rencontrer au parc à la fin de la journée de travail, en privé
- Choisis bien tes mots
- Parle en « je » et non en « tu » ou « vous »



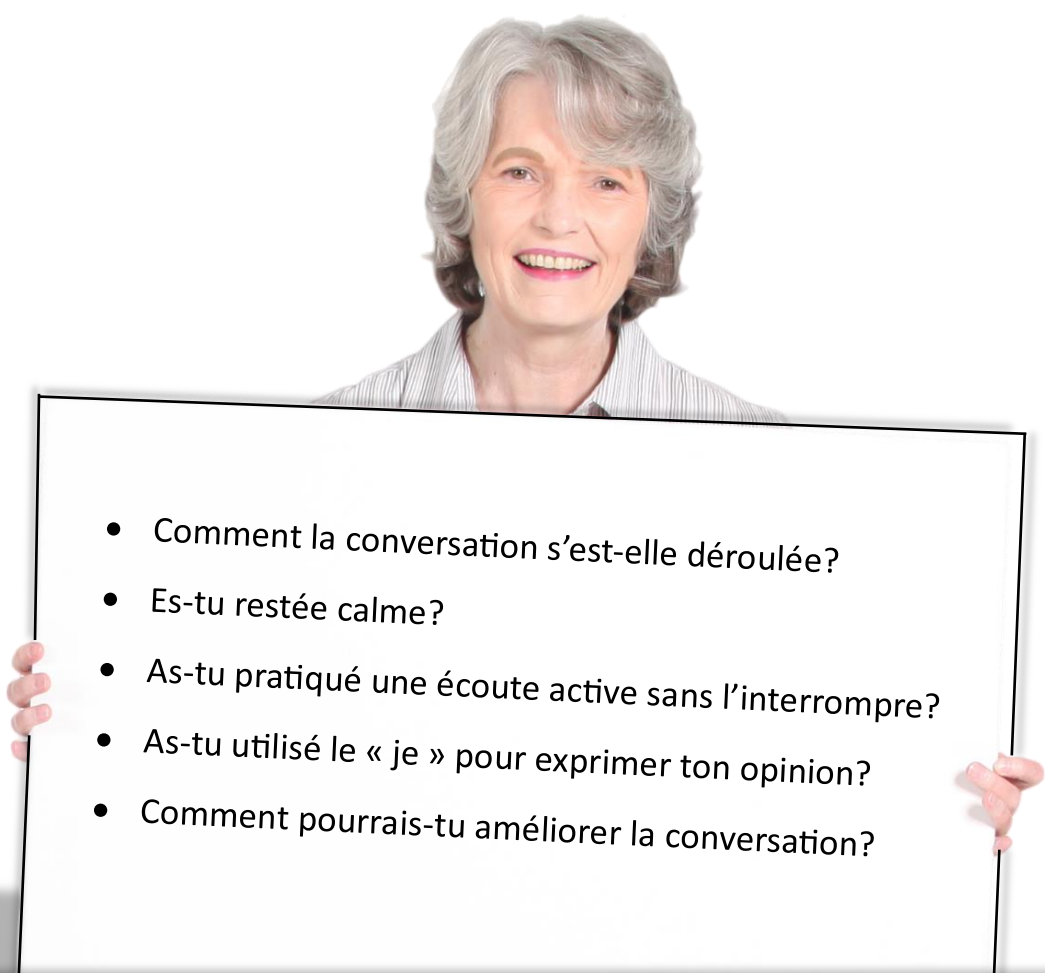
## Exercice

Travaille avec un ou une collègue et la formatrice/le formateur pour te pratiquer. Tu joues ton rôle de responsable de la réception et l'autre personne joue le rôle d'Héloïse.



## Autoévaluation

Quand vous avez terminé la conversation, discutez ensemble des points forts et des points à améliorer de cet échange.

- 
- Comment la conversation s'est-elle déroulée?
  - Es-tu restée calme?
  - As-tu pratiqué une écoute active sans l'interrompre?
  - As-tu utilisé le « je » pour exprimer ton opinion?
  - Comment pourrais-tu améliorer la conversation?

**Voir un exemple d'une conversation positive dans la Fiche 10 — [ANNEXE](#).**

- Que remarques-tu?
- Comment cette conversation est-elle différente de celle que tu as eue?

## Conseils supplémentaires

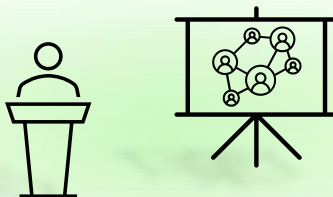
- Donner une chance à Héloïse de s'expliquer en l'écoutant avant de réagir.
- S'assurer que la question n'est pas exprimée de façon négative.
- Faire preuve d'empathie afin de mieux comprendre les collègues de travail.
- Fournir des solutions possibles, au besoin.



## Capsule linguistique

Comme responsable de la réception, tu dois maîtriser le seuil d'absentéisme, un élément clé dans la gestion de l'entreprise. De plus, tu tentes toujours de bien communiquer les attentes de l'entreprise en lien avec les absences. Tu as d'ailleurs mis en place un processus de suivi systématique de l'absentéisme dans le but d'analyser les causes réelles des absences. Tu fais également des mises à jour de la politique d'absentéisme, car le monde du travail évolue constamment.

Il est aussi important pour toi de toujours reconnaître et faire valoir les bons coups des personnes à la réception, tout en les encourageant à participer à la résolution de problèmes.



## Points saillants de l'article

Voici un [article](#) qui explique « Comment contrer le fléau de la « vendredite... ».



Deux mots clés dans l'article sont « mesurer » et « agir ». Cet article explique la définition de la « vendredite » et souligne l'importance de :

- communiquer clairement les attentes de l'entreprise en lien avec les problèmes d'absence.
- sensibiliser les employés aux conséquences de s'absenter.

## Points saillants de la vidéo

Voici une [vidéo](#) qui présente une approche préventive à l'absentéisme.

Chaque entreprise doit prévenir l'absentéisme et avoir un plan d'action.

Voici quelques points de réflexion :

- Quand doit-on prévenir l'absentéisme?
- Quels sont les moyens pour prévenir l'absentéisme? (Intervention auprès des employés, plan d'action, appels aux employés, certificat médical selon le cas et comment lire les certificats médicaux)
- Trucs pour la gestion de l'absentéisme.



## Fiche 10 — ANNEXE (Exemple d'une conversation positive)

◆ Si ta collègue ne veut pas collaborer, il est préférable de ne pas continuer la conversation.

**TOI** : Merci Héroïse, d'avoir accepté de me rencontrer.

**HÉROÏSE** : Il fait tellement beau et il est préférable de se rencontrer au parc que dans un bureau. De quoi veux-tu discuter?

**TOI** : Premièrement, je te félicite pour ton travail. Tes collègues de travail ainsi que la clientèle apprécient ta bonne humeur et ton savoir-faire. Cependant, je tiens à te poser une question plutôt personnelle. Est-ce que tout va bien sur le plan de ta santé?

**HÉROÏSE** : Oui, je suis en pleine forme, mais j'admets que je suis fatiguée à la fin de la journée. Le téléphone ne déroutait pas et les courriels ne cessent de rentrer.

**TOI** : Tu as entièrement raison, Héroïse. Ton poste est très exigeant. Ça demande une grande énergie et beaucoup d'empathie pour s'occuper de notre clientèle. Je remarque que tu t'y donnes pleinement.

**HÉROÏSE** : Merci! Cependant, je soupçonne que tu veux me parler d'autre chose. As-tu reçu une plainte d'un client ou d'une cliente?

**TOI** : Non pas du tout! Ton travail est impeccable. Cependant, je veux plutôt discuter de tes absences. Je m'inquiète du nombre d'absences au cours des deux derniers mois. Je note aussi que ces absences ont toujours lieu le lundi ou le vendredi.

**HÉLOÏSE** : J'avais des rendez-vous médicaux et je devais m'y rendre. Les spécialistes ne donnent pas de choix quant aux jours pour les visites.

**TOI** : Je suis d'accord avec toi que les dates et les heures des rendez-vous médicaux ne sont pas toujours flexibles. Je comprends bien cela. Toutefois, il est essentiel de toujours communiquer la raison de son absence. Il va aussi sans dire qu'il faut m'aviser d'une absence, tout court. Il serait inacceptable de s'absenter sans faire cela, n'est-ce pas? Tu vois, j'ai besoin de plus de détails afin de mieux comprendre et d'être en mesure de t'aider au besoin.

**HÉLOÏSE** : Je comprends. En fait, je n'ai pas été honnête avec toi. J'ai omis de te dire que j'ai une préoccupation. Je demande ta discrétion totale, car je ne veux pas que ceci se sache au travail.

**TOI** : Je t'assure ce que tu me dis demeurera confidentiel. Ce sera à toi d'en parler à la direction si tu juges bon.

**HÉLOÏSE** : J'essaie de tomber enceinte depuis quelques années. Je dois suivre des traitements d'hormonothérapie, un traitement de base pour la fertilité. Mes traitements doivent alterner du vendredi une semaine au lundi, dix jours plus tard.

**TOI** : J'admets que ce que tu me confies est très personnel et je t'assure, encore une fois, que ceci demeurera confidentiel.

J'ai toutefois le dilemme d'avoir à répondre à la politique d'absentéisme. Je te propose une solution gagnant-gagnant, pour toi et pour moi. La prochaine fois que tu te rends chez le spécialiste, demande-lui une note médicale qui exige ton absence du bureau. Il n'est pas nécessaire de spécifier le genre de traitement que tu subis, mais il faudrait préciser la fréquence de ces traitements. De cette façon, nous pourrions prévoir tes absences et nous organiser.

**HÉLOÏSE** : Parfait! Comment te remercier! Je me sens mieux de t'en avoir parlé et je me rends compte que j'aurais dû t'en parler dès le début. Merci pour ton ouverture, ta compréhension et ton empathie.

**TOI** : C'est moi qui te remercie d'avoir eu assez confiance en moi pour partager ces détails personnels. Je te souhaite bonne chance.

