



## Problématique privée d'un collaborateur, quelle position adopter ?

### > Contexte

L'équilibre vie privée – vie professionnelle est un défi de tous les jours, qui tend à s'intensifier en cette période de confinement. En tant qu'employeur, vous pouvez constater qu'un collaborateur rencontre des difficultés d'ordre privé lors du confinement, soit parce qu'il vous interpelle à ce sujet, soit parce que vous constatez chez lui un changement comportemental. Comment y réagir ?

### > Illustration

Faisant suite aux mesures gouvernementales annoncées, de nombreux employeurs ont été contraints de demander à leurs travailleurs d'effectuer du télétravail. Cette situation n'est pas sans conséquences pour le travailleur qui se retrouve confiné chez lui. Il peut se retrouver en difficulté pour effectuer son travail à domicile, que ce soit pour des raisons logistiques ou familiales (présence d'enfants, promiscuité, conflits,...).

Face à ces difficultés, certains collaborateurs pourraient soudainement adopter des comportements professionnels différents (répondre plus lentement aux emails ou aux appels téléphoniques, ne plus être aussi rigoureux, diminuer leur implication, etc.) ou pourraient directement prendre contact avec vous pour vous faire part de leur situation et solliciter une aide.

Dès lors, en tant qu'employeur, membre de la ligne hiérarchique, il est important de se questionner sur les attitudes à adopter dans pareille situation.

### > Que peut faire l'employeur ?

- 1) **Adoptez un management préventif** : n'attendez pas qu'un collaborateur vous contacte en cas de problème, contactez-le régulièrement pour prendre de ses nouvelles, de préférence par téléphone.
  - Expliquez la raison de votre appel : « *vu le contexte dans lequel nous sommes, je souhaitais simplement prendre de tes nouvelles* ».
  - Posez des questions pour vous assurer que votre collaborateur se porte bien, en privilégiant les questions ouvertes : « *Comment te sens-tu ?* », « *Comment ça se passe pour toi à la maison ?* », « *Comment ça se passe avec les enfants ?* », « *As-tu accès à toutes les ressources nécessaires pour effectuer ton travail ?* »,...
  - Expliquez que vous restez disponible en cas de besoin ou difficulté.
- 2) **Si un collaborateur vous contacte** : quel que soit le motif de l'interpellation du travailleur, il est important, en tant qu'employeur ou responsable hiérarchique, d'y prêter une attention.

Pour ce faire, voici plusieurs conseils :

- Ecoutez la problématique du travailleur et identifiez ses besoins par rapport à celle-ci : « *Explique- moi ce qui te pose problème ? Je t'écoute.* », « *Qu'est-ce qui pourrait t'aider à te sentir mieux ?* », « *En tant que ligne hiérarchique, qu'est-ce que je peux faire pour t'aider ?* ».
- Soyez créatif : Posez-vous les questions suivantes : « *En tant qu'employeur ou supérieur hiérarchique, est-il possible d'aider ? Faut-il intervenir ? Quel est mon pouvoir d'action sur cette situation spécifique ? Que puis-je faire ?* ». Tentez de réfléchir à ce qui peut être mis en place pour faciliter l'exécution du travail.
- Vis-à-vis de certaines problématiques exprimées, vous pouvez vous sentir mal à l'aise ou démuni : ce n'est pas grave, ce qui compte c'est de montrer votre soutien. Il y a lieu d'éviter de tenir des propos qui pourraient être vécus comme un manque de reconnaissance de la situation difficile vécue par le travailleur : « *Ça va vite s'arranger, ça va passer, ne t'inquiète pas* », « *Ce n'est pas mon problème, je souhaite le même engagement de ta part qu'auparavant* ».
- S'il n'est pas possible pour vous de trouver ou proposer une piste de solution pour le travailleur, il est important de pouvoir renseigner le travailleur sur les structures d'aide vers lesquelles il pourra se réorienter en fonction de la problématique énoncée.
- Quelques jours après votre contact avec ce collaborateur, n'hésitez pas à prendre de ses nouvelles pour savoir comment la situation a évolué pour lui.

## › Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail [sec.rim@cohezio.be](mailto:sec.rim@cohezio.be) ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.

Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.