

## Feuille d'information « Mener un entretien »

Mener les entretiens avec les collaborateurs/collaboratrices n'est pas toujours simple. Et encore moins, lorsque l'on soupçonne une problématique d'alcool et que celle-ci doit être abordée lors de l'entretien.

L'objectif vise à vous soutenir dans la préparation de l'entretien et dans sa conduite.

### Checklist Préparation de l'entretien

- Relever les incidents concrets (absences, prestations en baisse, mauvaises décisions, signes de consommation d'alcool pendant les heures de travail) les dates et le contexte.
- Les objectifs de l'entretien sont définis par écrits.  
(Qu'est-ce que je souhaite atteindre avec cet entretien ?)
- Le moment et le lieu de l'entretien sont définis.  
Le collaborateur/La collaboratrice dispose de suffisamment de temps pour se préparer à l'entretien.
- Les éventuelles possibilités de soutien sont définies.  
(Qu'existe-t-il au sein de l'entreprise ? Où est-ce que je pourrais aller chercher de l'aide en externe ? ) Préparer des adresses.

### Préparation de l'entretien

- Veillez à avoir une atmosphère tranquille pour l'entretien, c'est-à-dire planifiez suffisamment de temps, veillez à un environnement calme et confidentiel, veillez à ne pas être dérangé par le téléphone, etc.
- Respectez les règles de communication, c'est-à-dire utilisez des messages en « je » comme : « Je me fais du souci parce que... », « J'ai un problème avec cela, car... ». Ne faites pas de reproches et ne soyez pas moralisateur/moralisatrice. Ecoutez de manière active et réagissez calmement et de manière factuelle à la critique et à au mécontentement du collaborateur/de la collaboratrice.
- Evitez de poser des diagnostics. C'est de la responsabilité des médecins. Restez dans votre rôle de responsable et exprimez des suppositions et non des jugements.
- Restez conséquent-e et ne déviez pas des objectifs, des accords, des délais et des conditions définis initialement.
- Encouragez vos collaborateurs/collaboratrices dans leurs efforts pour changer de comportement.

### Déroulement de l'entretien :

1. Introduction (« Comment allez-vous ? »)
2. Présenter la raison et les objectifs de l'entretien.
3. Exprimer les perceptions et les constatations de manière transparente (présenter les faits constatés).
4. Faire part des soupçons (pas de reproches !) de consommation abusive de substances addictives, p.ex. : « Je me demande pourquoi vos prestations ont baissé ces derniers temps. Pourrait-il éventuellement exister un rapport avec votre consommation d'alcool ? »
5. Laisser suffisamment de temps pour donner un avis ; ne pas briser le silence ; ne pas se laisser déstabiliser par des réactions de défense comme le déni, le refoulement, la minimisation ou l'agression. Ces réactions sont très fréquentes dans de telles situations.
6. Mettre l'accent sur la baisse des performances et les changements de comportement et non pas sur les substances addictives ou le comportement de dépendance.
7. Faire part de ses besoins et de ses limites : p.ex. « Pour moi, il est important que... », « Je ne suis pas formé à cela, mais... »
8. Offrir un soutien.
9. Exprimer ses attentes (p.ex. amélioration des prestations, moins d'absences, etc.), convenir ensemble d'étapes concrètes (observation renforcée, conséquences éventuelles) et déterminer un délai.
10. Fixer un entretien de suivi.
11. Soutenir le désir de changer : p.ex. « Je suis certain/certaine, que vous pouvez changer cela... »
12. Terminer l'entretien de manière positive, soit avec une marque d'estime.
13. Garder une trace écrite de l'entretien (p.ex. dans le dossier du personnel).
- 14.