



Mener une conversation sensible

Guide pratique pour écouter, ajuster et orienter sans diagnostiquer.

Pour qui ?

Managers, responsables RH, chefs d'équipe et relais internes.

Ce guide vous aide à

Passer d'actions ponctuelles à une démarche structurée, confidentielle et adaptée à votre organisation.

Une ressource Birds Meet - prévention, écoute et accompagnement en santé mentale.

1. Le rôle du manager

Le manager n'a pas à diagnostiquer ni à devenir thérapeute. Son rôle est d'observer les faits liés au travail, d'ouvrir un dialogue respectueux, d'ajuster ce qui peut l'être et d'orienter vers les ressources compétentes.

Observer S'appuyer sur des changements concrets : fatigue, erreurs, retrait, surcharge.	Écouter Poser des questions ouvertes, reformuler et laisser du temps.
Ajuster Agir sur la charge, les priorités, les délais ou l'organisation.	Orienter Présenter les ressources sans contraindre ni stigmatiser.

2. Une conversation en 6 étapes

- Choisir un moment calme et un lieu confidentiel.
- Décrire les faits sans interprétation : « J'ai remarqué que... ».
- Demander : « Comment vas-tu en ce moment ? ».
- Écouter sans minimiser, comparer ni donner immédiatement une solution.
- Clarifier ce qui peut être ajusté dans le travail et ce qui nécessite une orientation.
- Convenir d'un suivi précis. avec une date et des actions réalistes.

Phrase d'ouverture : « J'ai remarqué que tu sembles très sollicité ces derniers temps. Je souhaitais prendre un moment pour savoir comment tu vas et voir ce que nous pouvons ajuster. »

3. Ce qu'il vaut mieux dire - et éviter

Dire « Merci de m'en parler. » « Qu'est-ce qui vous aiderait dans le travail ? » « Voici les ressources disponibles. »	Éviter « Tout le monde est stressé. » « Il faut rester positif. » « Je sais exactement ce que vous ressentez. »
Confidentialité Expliquer ce qui restera privé et les limites en cas de risque immédiat.	Traçabilité Ne conserver que les informations nécessaires aux ajustements professionnels.

4. Quand orienter

- Lorsque la difficulté dépasse ce qui peut être réglé par un ajustement du travail.
- Lorsque la personne demande un accompagnement professionnel.
- Lorsque les signes persistent malgré les mesures prises.
- Lorsque la sécurité de la personne ou d'autrui semble menacée : appliquer immédiatement le protocole d'urgence de l'organisation.

5. Fiche de suivi du manager

Point à vérifier	Oui / En cours / Non	Action prioritaire
Un entretien a été organisé dans un cadre confidentiel.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non
Les faits observables ont été décrits sans diagnostic.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non
La personne a pu exprimer ses besoins.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non
Les ajustements liés au travail ont été clarifiés.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non
Les ressources d'aide ont été présentées.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non
Une date de suivi a été convenue.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Non

Questions pour le suivi

- Les ajustements décidés ont-ils été appliqués ?
- La charge et les priorités sont-elles plus claires ?
- La personne souhaite-t-elle mobiliser une ressource complémentaire ?
- Une nouvelle action managériale ou RH est-elle nécessaire ?

Comment Birds Meet peut vous accompagner

Diagnostic et cadrage Analyse des besoins, publics, risques et ressources existantes.	Déploiement Ateliers, groupes de parole, permanences d'écoute, sensibilisation et accompagnement.	Suivi Retours anonymisés, ajustements et recommandations pour une démarche durable.
---	---	---

Vous représentez une entreprise ou une équipe managériale ?
 Échangeons sur un dispositif adapté à votre communauté.

www.birdsmeet.ma | info@birdsmeet.org
 Accès au hub communautaire : hub.birdsmeet.org