

# Comment mener une conversation difficile avec une personne employée issue de l'immigration

Les conversations difficiles font partie du rôle de gestion et doivent être menées avec respect et sensibilité afin de maintenir la confiance, la collaboration et l'engagement au travail. Mener une conversation difficile avec une personne employée issue de l'immigration peut s'avérer encore plus complexe en raison des malentendus qui peuvent découler de différences culturelles ou de codes professionnels implicites.

La préparation reste la clé!

Des étapes importantes	Exemples	Pourquoi c'est important
<p><b>1 Se préparer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les faits concrets de la situation à aborder (dates, situations, impacts).</li> <li>• Que souhaite-t-on accomplir? Clarifier, soutenir, corriger?</li> <li>• Quels pourraient être les écarts de compréhension liés aux différences culturelles (se questionner sur ses propres biais).</li> </ul>	<p>« Mon objectif est de clarifier certaines attentes et de voir comment je peux te soutenir. »</p>	<p><b>La rétroaction sur la performance peut être perçue comme un jugement, un manque de respect ou une remise en question de compétences. Une bonne préparation permet d'éviter les jugements rapides et de garder la discussion centrée sur les faits plutôt que sur les perceptions.</b></p>
<p><b>2 Installer un climat de confiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer clairement l'intention de la discussion.</li> <li>• Rassurer la personne sur l'objectif constructif de la rencontre.</li> <li>• Donner l'espace pour poser des questions.</li> </ul>	<p>« Cette discussion n'est pas pour te mettre en difficulté, mais plutôt pour clarifier certaines attentes et voir comment je peux te soutenir dans ton travail. »</p>	<p><b>Pour plusieurs personnes immigrantes, la relation avec l'autorité peut être différente. Un climat sécurisant réduit l'anxiété, qui peut déjà être ressentie à la suite de l'insécurité liée à son statut ou à son intégration.</b></p>
<p><b>3 Expliquer la situation avec clarté</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrire les faits concrets sans généraliser.</li> <li>• Expliquer l'impact sur l'équipe ou le travail.</li> <li>• Utiliser un langage simple et direct.</li> </ul>	<p>« Le rapport devait être remis vendredi à 16 h. Nous l'avons reçu après l'échéance soit le lundi matin, ce qui a retardé la préparation de la réunion d'équipe. »</p>	<p><b>Une communication claire réduit les malentendus, surtout lorsque la personne est encore en phase d'apprentissage des codes du milieu de travail. La notion de temps et de ponctualité peut varier selon la culture, même dans le monde professionnel.</b></p>

Des étapes importantes	Exemples	Pourquoi c'est important
<p><b>4 Écouter et comprendre la perspective de la personne employée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laisser la personne expliquer sa version.</li> <li>• Poser des questions ouvertes et valider la compréhension.</li> <li>• Explorer les zones d'incompréhension.</li> </ul>	<p>« Est-ce qu'il y a quelque chose dans les attentes qui n'était pas clair pour toi ? »</p>	<p><b>L'écoute active permet de distinguer un problème de performance d'un problème de compréhension ou d'adaptation culturelle, et de comprendre les émotions et la perspective de la personne.</b></p>
<p><b>5 Clarifier les attentes et convenir d'un plan d'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumer les points discutés et les prochaines étapes.</li> <li>• S'assurer que les attentes sont réalistes et en mutuel accord.</li> <li>• Reconnaître les efforts et rappeler votre disponibilité.</li> </ul>	<p>« Pour la suite, l'attente est que les rapports soient remis au plus tard le vendredi à 16 h.</p> <p>Si tu vois que tu risques d'être en retard, j'aimerais que tu m'en informes à l'avance pour qu'on trouve ensemble une solution.</p> <p>Je suis consciente que ce n'est pas toujours évident d'anticiper les délais, surtout quand on est en phase d'apprentissage. Pour t'aider, on pourrait se prévoir un court point de suivi à mi-parcours afin de voir où tu en es et ajuster au besoin.</p> <p>Je reconnais que tu fais de beaux efforts et n'hésite surtout pas à faire appel à moi si tu as des questions. »</p>	<p><b>Des attentes claires dans un cadre rassurant évitent l'ambiguïté, souvent source d'anxiété pour les personnes nouvellement arrivées. Conclure sur une note positive permet de maintenir la motivation, la confiance et l'engagement de la personne employée.</b></p>



### À retenir pour une conversation difficile réussie :

- › Se baser sur des faits concrets.
- › Expliquer clairement les attentes.
- › Vérifier la compréhension.
- › Donner de l'espace à la personne pour expliquer sa perspective.
- › Convenir d'un plan d'action clair.



### Pièges fréquents à éviter :

- › Parler de la personne plutôt que du comportement.
- › Utiliser des expressions implicites ou indirectes.
- › Supposer que la personne employée comprend les codes du milieu.
- › Éviter la conversation par crainte de blesser.

# À propos

Cet outil a été conçu par Laurène Mirindi, CRHA, chez GIT Services-conseils en emploi. Il a été réalisé dans le cadre du projet Immigr'Action.



## Qu'est-ce que le projet Immigr'Action ?

Avec le projet « Immigr'Action », vous pouvez être accompagné dans l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes dans votre entreprise grâce à des organismes qui offrent des activités de sensibilisation, des formations, des ateliers d'échanges interculturels, des activités de maillage et des événements entre PME et personnes immigrantes.

- › [Découvrez tous les outils offerts](#)
- › [Découvrez tous les événements](#)
- › [Abonnez-vous à l'infolettre du projet](#)

Ce projet est réalisé en partenariat avec le Gouvernement du Québec et la Ville de Québec. Ce projet est également réalisé en partenariat avec [GIT Services-conseils en emploi](#), [l'APE Services d'aide à l'emploi](#), [Libre Emploi](#) et le [Pôle des entreprises d'économie sociale de la Capitale-Nationale](#).

### Quelques références :

- › **Comment réussir les conversations difficiles.** Stone, D., Patton, B., & Heen, S. (2015).  
Résumé consulté sur : <https://www.getstoryshots.com/fr/books/difficult-conversations-summary/>
- › **L'entreprise sans peur : créer la sécurité psychologique au travail pour apprendre, innover et réussir.** Edmondson, A. (2020).  
Résumé consulté sur : <https://www.getabstract.com/fr/resume/lentreprise-sans-peur/39257>

En partenariat avec :

