

LA GESTION D'UN COURRIEL DÉLICAT

SITUATION N°3 – CONFLIT AVEC UNE SALARIÉE

Les normes et usages de communication professionnelle avec les salariés

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifier les formulations apaisantes et professionnelles• Distinguer empathie et familiarité• Reconnaître les pièges de la contre-attaque et de la menace juridique | <ul style="list-style-type: none">• Désamorcer un conflit avec un salarié• Répondre à des accusations avec fermeté et bienveillance• Proposer des actions concrètes qui respectent les droits du salarié |
|---|--|

Contexte professionnel



contact@forgelia.fr
www.forgelia.fr
Tél : 02 47 57 23 00

FORGELIA

7, rue des Ateliers
Parc d'activités des Forges
37400 AMBOISE
SARL au capital de 50 000 €
R.C.S. Tours B 123456789 - SIRET 123 456 789 00012
TVA intra FR12123456789 - APE / NAF 2932B



Activité : entreprise industrielle spécialisée dans la fabrication de pièces métalliques de précision pour l'automobile et l'aéronautique. Elle met l'accent sur l'innovation technologique et la qualité de ses processus de production.

Effectif : 150 salariés

Vous êtes gestionnaire administratif et commercial sous la responsabilité de Camille DUVAL. Elle vous confie le suivi administratif du personnel et la préparation des réponses aux courriels sensibles des salariés.

Cette gestion repose sur l'écoute et la neutralité. Votre priorité est de **désamorcer le conflit** avec la **salariée** par une réponse rapide, factuelle et bienveillante, qui ouvre le dialogue sans reconnaître de faute.

Version en ligne

👉 edurl.fr/commpro-courriels-delicats



Courriel d'une salariée

Une salariée, Fabienne LASSOLAS, assistante administrative, a été absente 20 jours pour arrêt maladie. À son retour, elle découvre que son poste de travail a été réaménagé (bureau déplacé, certaines missions confiées temporairement à un collègue).

Elle envoie un courriel très virulent accusant l'entreprise de harcèlement et de vouloir la pousser à la démission. Elle menace de saisir les prud'hommes et de contacter l'inspection du travail.

Vous devez répondre rapidement à cette salariée pour désamorcer la situation, tout en préservant le climat social et l'image de l'entreprise. Vous disposez d'une bible de paragraphes pour vous aider dans la rédaction.

- Sélectionner les paragraphes appropriés et justifier votre choix ou votre rejet (annexe)
- Rédiger le courriel destiné à la salariée

Éléments factuels

- Le courriel de Fabienne LASSOLAS est daté du 23 novembre,
- Le projet d'open space a été présenté le 15 septembre en réunion d'équipe, en présence de Fabienne LASSOLAS,
- Le réaménagement concerne les 8 collaborateurs du service administratif,
- Le calendrier du déménagement était établi avant son arrêt,
- Ses missions ont été confiées temporairement à un collègue pour assurer la continuité du service,
- La salariée peut se faire accompagner par un représentant du personnel lors d'un entretien.

Structure du courriel

- Un objet,
- Un paragraphe d'introduction,
- Un paragraphe de transition,
- Un paragraphe de gestion délicate (réponse aux accusations),
- Un paragraphe d'action (solutions concrètes),
- Un paragraphe de conclusion.



Annexe : Les bibles de paragraphes

PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
1. OBJET du COURRIEL		
Re: Votre courriel du 23/11		
Re: Votre courriel du 23/11 - Réaménagement et reprise d'activité		
Mise au point suite à vos accusations		
Harcèlement : démenti formel		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
2. PARAGRAPHE d'INTRODUCTION		
Madame LASSOLAS, j'ai bien reçu votre courriel et je suis surprise par le ton employé. Les accusations que vous portez sont graves et infondées. Je vous demande de modérer vos propos à l'avenir.		
Chère Fabienne, j'ai lu ton message et je suis désolée que tu ressenties les choses comme ça. Ce n'était pas notre intention de te blesser. J'espère qu'on va arranger tout ça rapidement.		
Madame LASSOLAS, j'ai bien pris connaissance de votre courriel du 23 novembre. Je comprends que votre retour après un arrêt maladie ait pu être déstabilisant en découvrant ces changements. Je souhaite vous apporter des éclaircissements factuels et dissiper tout malentendu.		
Madame, votre courriel contient des accusations juridiquement graves. Avant toute discussion, je vous invite à retirer ces propos sous 48 h, faute de quoi nous pourrions envisager des poursuites pour diffamation.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
3. PARAGRAPHE de TRANSITION		
Le réaménagement était planifié et concerne tout le service (8 personnes). Vous étiez absente, nous ne pouvions pas retarder le projet pour l'ensemble de l'équipe.		
Le projet d'open space a été présenté le 15 septembre lors de la réunion d'équipe à laquelle vous avez participé. Il concerne les 8 collaborateurs du service administratif. Votre absence a coïncidé avec le déménagement, mais le calendrier était établi avant. La redistribution temporaire de vos missions assurait la continuité du service, comme pour tout collaborateur absent.		
Je ne comprends pas l'allégation de harcèlement. Pendant votre absence, les bureaux ont été réaménagés selon le planning prévu, et vos missions confiées temporairement à Julien pour assurer la continuité.		
L'employeur peut modifier l'organisation des locaux conformément à son pouvoir de direction (article L.1222-1 du Code du travail).		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
4. PARAGRAPHE de GESTION DÉLICATE (RÉPONSE AUX ACCUSATIONS)		
Le réaménagement et la redistribution de vos missions relèvent de décisions d'organisation collective. Porter de telles accusations sans fondement peut avoir des conséquences. Je vous invite à retirer ces propos.		
Je comprends que ces changements simultanés aient pu créer un sentiment d'injustice, surtout après un arrêt maladie. Soyez assurée qu'il n'y a aucune volonté de vous pénaliser. Les décisions prises sont collectives et appliquées à toute l'équipe. Votre place n'est pas remise en question. Si des éléments vous semblent problématiques, je suis disponible pour en discuter en toute confidentialité.		
Je préfère ne pas répondre par courriel. Si vous maintenez ces accusations, je vous propose de rencontrer notre avocat. L'entreprise ne laissera pas ces allégations sans réponse.		
Vous exagérez. On a juste réorganisé comme d'habitude. Peut-être êtes-vous encore fatiguée ? Il faudrait relativiser avant de lancer de telles accusations.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
5. PARAGRAPHE d'ACTION (SOLUTIONS CONCRÈTES)		
Je vous propose de nous rencontrer cette semaine pour faire le point sur votre reprise et répondre à vos questions. Un représentant du personnel peut vous accompagner si vous le souhaitez. Nous discuterons de vos missions et de votre réintégration dans ce nouvel environnement.		
Vous pouvez récupérer vos missions dès lundi. Si votre nouveau bureau ne convient pas, nous étudierons la possibilité de vous réinstaller ailleurs.		
Le réaménagement est acté. Si vous estimez subir du harcèlement, vous pouvez saisir l'inspection du travail ou les prud'hommes. L'entreprise répondra aux demandes officielles.		
Pour éviter l'escalade, je vous propose qu'on se voie autour d'un café cette semaine pour en discuter calmement. Passez me voir quand vous voulez.		



PHRASES POSSIBLES	EN QUOI c'est la MEILLEURE RÉPONSE	EN QUOI cette réponse N'EST PAS APPROPRIÉE
6. PARAGRAPHE de CONCLUSION		
J'espère que ces explications vous permettront de comprendre la situation et de revenir sur vos accusations. Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.		
Votre bien-être et votre réintégration sont importants pour nous. Je reste à votre écoute pour échanger et trouver ensemble les meilleures conditions pour votre reprise. N'hésitez pas à me contacter au 02 47 57 23 50 pour convenir d'un rendez-vous. Bien cordialement.		
J'espère que tu te sentiras mieux après ces explications. N'hésite pas si tu as besoin. Bises, Sophie.		
Je considère ce dossier clos suite à ces explications. Si vous persistez dans vos accusations, nous serons contraints de prendre des mesures appropriées. Cordialement.		

