



# Recadrer un collègue



Source image:  
Clipart Office  
Microsoft

Ecrits professionnels – Module B4-semester 4

Encadrement pédagogique : Juliette GIBERT

[juliette.gibert@epitech.eu](mailto:juliette.gibert@epitech.eu)

# Que veut dire recadrer ?

- Que veut dire « recadrer » ?
- Quel est le but d'un recadrage ?
- Recadrer : une intervention de qui vers qui ?
- Comment le faire ?
- Que faut-il éviter de faire ?

# Remettre dans le cadre

- Erreur, faute: dérapage, débordement = sortie du cadre
- Recadrer = remettre dans le cadre
- Pour que tout fonctionne comme prévu
- Parce qu'une erreur a un impact, des conséquences
- Qu'il faut agir pour éviter que la situation ne dégénère ou que l'erreur se reproduise
- Action de recadrer: s'inscrit dans une démarche de résolution de problèmes

# Situations : des exemples

- Un collègue tient des propos déplacés
- Un collègue ne respecte pas la répartition des tâches assignées
- Un collègue empêche les autres de travailler
- Un collègue arrive à plusieurs reprises en retard
- Un collègue ne respecte pas les délais de finition d'un travail

# Gérer la situation

- Agir
- Essayer de résoudre le problème une fois pour toutes
- Eviter que l'incident se reproduise
- Vous êtes chef: vous ne voulez pas que votre propre efficacité ou celle de votre équipe soit à nouveau perturbée ou mise en question.
- Mais il faut réfléchir avant d'agir du fait des conséquences à long terme de votre réaction.
- Recadrer est une mission délicate

# Étapes clés du recadrage

## Démarche raisonnée :

1. **Cerner et préciser les faits**
2. Rappeler le cadre dont ils sortent
3. Dire quel est l'impact de l'écart, l'erreur ou la faute
4. Demander la correction, indiquer la solution

# Préparation : indispensable !

- Avant de vous précipiter sur votre clavier pour écrire et envoyer votre mail de recadrage....



# Responsabilité

- **A tous moments dans l'entreprise, vous parlez et agissez en tant que représentant de cette entreprise.**
- **La gestion d'un problème engage l'entreprise pour laquelle vous travaillez.**
- **Aucun écrit (lettre, email etc.) n'est fait à titre personnel dans le cadre de l'entreprise.**
- **Soyez donc conscients dans tous vos échanges avec un interlocuteur professionnel que vous parlez au nom de la société qui vous emploie tous les deux (vous et la personne fautive).**



# Contrôle

- Naturellement, un incident vous ennuie.
- Néanmoins, il est important de traiter les problèmes « à froid, » de façon logique et non **pas sous le coup de l'émotion**.
- Sur le moment, vous pourriez réagir de façon bien humaine mais maladroite
- Risque: mettrait en question votre relation à long terme avec l'employé fautif.
- Une réaction impulsive pourrait aussi créer un **problème supplémentaire avec de possibles conséquences humaines et juridiques**.
- Prenez donc **le temps de réfléchir** à la véritable ampleur du problème et à la réponse à y donner.
- **Contrôlez le ton** que vous adopterez en restant factuel et sobre

# Analyse de la situation

## ► Posez-vous des questions :

- **Votre position** : êtes-vous le supérieur hiérarchique de la personne fautive ?
- **Vos attributions** ? Etes-vous responsable des recrutements ou du service juridique ? Etes-vous habilité (e) à donner un avertissement ou à licencier ?
- **Certitude des faits reprochés** : les faits perturbateurs pour le travail sont-ils documentés (= avérés, établis avec certitude) ?
- Si les faits ne sont pas documentés => pas de mail de recadrage.
- Sinon, vous risquez de reprocher à quelqu'un une erreur qu'il n'aurait pas commise en réalité.

# Analyse de la situation

## ► Posez-vous des questions (suite):

- Certitude de l'origine de l'erreur ?
- Est-ce l'employé qui est fautif ? En êtes-vous certain ?
- ➡ Dans ce cas, le mail de recadrage peut être envoyé.
- **Ou bien** la faute est-elle due à un défaut dans l'organisation du travail qui lui a été donné à faire ? Personnel formé à la tâche demandée ? Informations nécessaires transmises ? Délais communiqués ? Matériel défectueux ? Panne de réseau ?
- Dans ce cas, pas de recadrage à faire à cette personne.

# Analyse de la situation

- **Les faits sont avérés et vous allez composer le mail de recadrage.**
- **Quel est l'impact du problème ?** Conséquences de la faute ? Risques encourus à cause de la faute commise ? Les faits affectent-ils les autres collègues et/ou les clients, la prospérité de l'entreprise ?
- **Quels antécédents ?**
- **Historique:** première erreur de l'employé fautif ou une de plus ?
- **Quelle solution** pour que l'erreur soit corrigée/évitée ?


# Étapes clés du mail de recadrage

1. **Décrire précisément les faits**
2. Rappeler le cadre dont ils sortent
3. Dire quel est l'impact de l'écart, l'erreur ou la faute
4. Demander la correction, indiquer la solution

# Décrire précisément les faits

■ Commencez par exposer brièvement les faits reprochés.

- Restez centré sur les faits et rien que les faits.
- Les faits doivent être avérés.
- Attention ! Une rumeur n'est pas un fait, les fautes non documentées n'ont aucune valeur juridique.



Que s'est-il passé ? Quand ? Où ? A quelle occasion ? Sur quels éléments vous vous basez pour l'affirmer ?

- Situez les faits dans un contexte : s'agit-il d'un **premier incident** ?  
Y en a-t-il eu d'autres ?

## Exemples:

- « J'ai été très surpris de constater que tu n'as pas rendu ton travail hier. C'est en effet la première fois que cela arrive ».
- « Je constate une nouvelle fois que tu n'as pas rendu ton travail dans les délais fixés. »

# Bien établir les faits et risques à éviter



- A éviter absolument :
- **Abstenez-vous de reprocher des faits qui n'en sont pas =**

Pas de suppositions, pas de sous-entendus, pas de « on m'a dit que », pas de rumeur prise pour un fait.

**Ne pas écrire:** « Je me suis laissé dire que vous êtes arrivé en retard plusieurs fois cette semaine ».



# Bien établir les faits et risques à éviter

- A éviter absolument :



- **Abstenez-vous d'attaquer la personne, de la dévaloriser, de porter un jugement de valeur.**



Exemple :

- Au lieu de dire : « Vous êtes un fainéant, vous êtes incapable de vous lever le matin pour arriver à l'heure »

S'en tenir strictement aux faits et être précis :



« J'ai constaté que vous êtes arrivé trois fois à 11h00 cette semaine (lundi, mardi et vendredi) alors que votre contrat de travail précise que vous devez arriver à 9h00. »



# Étapes clés du mail de recadrage

1. Décrire précisément les faits
2. **Rappeler le cadre dont les faits sortent**
3. Dire quel est l'impact de l'écart, l'erreur ou la faute
4. Demander la correction, indiquer la solution

# Rappel du cadre

- Une erreur : sortie de cadre
- Quel est le cadre ? Ce qui était fixé, prévu, convenu.
- Contrat de travail, consignes communiquées, règlement intérieur, charte de sécurité, planning fixé, procédure à suivre, lois etc.
- Contrat avec le client, cahier des charges, budget
- Bien-être, santé, bienséance, savoir-vivre, équilibre des relations dans l'entreprise, etc.
- Valeurs de l'entreprise
- Exemples:
- « Votre planning de la semaine prévoit que vous arriviez à 9h00 »
- « La note de procédure du 13 mai 2032 précise les conditions de demande de congés. »
- « Les fonctions qui vous ont été attribuées par contrat du....incluent l'élaboration des documentations.»
- Ma note du 25 avril 2032 précisait que la date du 5 mai 2032 était le délai de fin de tâche et de transmission de votre partie du programme XYZ au chef de projet. Vous aviez confirmé la réception de cette note.

# Étapes clés du mail de recadrage

1. Décrire précisément les faits
2. Rappeler le cadre dont ils sortent
3. **Dire quel est l'impact de l'écart, l'erreur ou la faute**
4. Demander la correction, indiquer la solution

# Impact de l'erreur

- Dire quel est l'impact de l'erreur, quelles en sont les conséquences déjà observées ou risquées
- Parce que l'erreur ou la faute d'un autre a des conséquences négatives **pour vous ou votre équipe, mais pas seulement.**



## Exemples:

- « Vos retards désorganisent le travail de vos collègues ».
- « En raison du retard de livraison du logiciel, notre entreprise est exposée au paiement de pénalités. »
- « Les erreurs dans la documentation nuisent à la crédibilité des compétences de notre entreprise. »
- « Le contrat avec ce client n'a pas pu être signé. »
- « Le client a annulé sa commande ».
- « Nous risquons de perdre ce client ».
- « Vos collègues sont perturbés dans leur travail. »
- « La qualité des relations dans l'équipe de travail est détériorée par vos remarques déplacées ».

# Bien cerner l'impact

- **Exemple : ne pas rendre son travail à temps:**
- Le plus évident pour vous à première vue:
- Impact pour les autres membres de l'équipe
- **Mais le plus important :** affecte le but même de votre travail.
- **Impact pour le client: c'est lui qui achète le produit sur lequel vous travaillez = client insatisfait**
- Impact pour l'entreprise qui vous emploie
- Conséquences possibles: perte de contrat, image détériorée
- Impact pour vous à plus long terme : perte de travail

# Étapes clés du mail de recadrage

1. Décrire précisément les faits
2. Rappeler le cadre dont ils sortent
3. Dire quel est l'impact de l'écart, l'erreur ou la faute
4. **Demander la correction, indiquer la solution**

# Demander la correction du problème

- Il y a eu un problème: il faut le résoudre maintenant et éviter qu'il ne se reproduise plus tard.
- **Cette étape de votre mail de recadrage est indispensable.**
- **Vous y exprimez ce que vous demandez à l'employé fautif de faire pour corriger l'erreur et éviter qu'elle ne se reproduise :**

## Exemples:

- Votre partie du programme à coder doit être terminée dans les 24 heures. En cas de souci, je souhaite que vous m'en informiez au plus tôt afin que je puisse prendre les dispositions nécessaires à la réalisation du travail prévu.
- Je vous remercie de me faire parvenir avant 17 h00 aujourd'hui le billet de transport pour la destination initialement prévue (Hong Kong). Je vous fais confiance pour savoir faire le nécessaire pour qu'une erreur de destination ne se reproduise plus à l'avenir.
- Vous saurez vous organiser pour ne plus arriver en retard.
- Vous devez impérativement contrôler votre langage dans le respect de vos interlocuteurs.
- Je vous demande de m'indiquer par mail comment vous comptez vous organiser pour qu'un tel incident ne se reproduise plus.
- Le logiciel TRUCMACHIN peut vous être utile pour vous aider à gérer votre planning de tâches.

# La conclusion de votre message

- La façon dont vous terminez votre email **indique le ton de vos relations avec l'employé fautif à l'avenir** – de toujours cordial à vraiment tendu. C'est donc un choix de mots qui nécessite de l'attention.

- Exemples:

- Chère collègue,

[...] **N'hésitez pas** à passer me voir si vous voulez discuter de cette situation en détails.

Cordialement.

Jeanne DOE  
Chef du Service informatique  
ENTREPRISEXYZ»

- 
- Monsieur,

[...] **J'attends une explication détaillée** sur les causes de ce problème.

Salutations.

Jeanne DOE  
Chef du Service informatique  
ENTREPRISEXYZ»



# A qui envoyer l'email

- En fonction de votre but, l'email peut être adressé :
- **uniquement à l'employé fautif** s'il travaille directement sous votre responsabilité et s'il s'agit d'une première faute que vous souhaitez corriger.
- **à l'employé fautif et à son supérieur**, en copie, si l'employé fautif travaille sous la responsabilité d'un autre.
- Il peut être adressé **à votre supérieur**, en copie, et peut-être aussi aux **ressources humaines**, si le maintien de la personne concernée dans l'entreprise peut être mis en cause.
- Enfin, il peut être adressé au **département juridique**, en copie, s'il en existe un, et si vous estimez la situation grave.

# Rappel sur l'écriture d'un mail

- Un mail est **signé** (signature professionnelle complète, pas seulement le prénom et le nom)
- La **fonction de l'auteur du mail** doit être indiquée dans la signature.
- **L'objet du mail doit être précis.**
- N'écrivez pas en objet « Recadrage » (et n'écrivez pas non plus « recadrage » dans le texte de votre message).
- Préférez préciser le thème de la faute dans l'objet.

## Exemples:

Rappel des procédures de demandes de congés

[Projet XYZ]: Rappel des délais de fin de tâches

Déplacement Mr X à New York : erreur de réservation

- Soyez précis et courtois