

La rencontre assistée

Outil pour le gestionnaire

Qu'est-ce qu'une rencontre assistée?

Processus dans lequel deux personnes ou plus participent à une discussion constructive facilitée par une tierce partie neutre, qui aide à structurer l'échange, à réduire les tensions, à clarifier les points de vue, à encourager la compréhension commune, à améliorer la communication et à aider à trouver des solutions mutuellement acceptables, respectueuses de l'intérêt collectif, du contexte du travail et centrée sur la réalisation de la mission.

Intervenez rapidement et préparez votre intervention :

1 Avant

Tenir une rencontre individuelle avec chaque employé pour :

- Expliquer la rencontre assistée et ses objectifs (se référer à la définition ci-dessus)
- Préciser vos intentions et votre rôle dans ce contexte :
 - Expliquer le déroulement de la rencontre
 - Encadrer les échanges
 - Équilibrer le temps de parole
 - Maintenir la neutralité
 - Favoriser la responsabilisation
 - Documenter et conclure la rencontre
- Aider les personnes à clarifier les enjeux
 - Distinguer les faits des perceptions
 - Choisir les faits à discuter
- Clarifier le résultat souhaité avec chacune des personnes concernées
- Nommer vos attentes en tant que gestionnaire

Fournir l'outil de réflexion personnelle à chaque employé

2 Pendant

Intention positive, ouverture et écoute active

- Faites un bref retour sur les objectifs et le déroulement de la rencontre
- Clarifier les enjeux et les problèmes communs :
 - Nommer ce que vous avez compris des enjeux
- Repérer les besoins et les intérêts de chacun (y compris les vôtres) :
 - Permettre à chacune des personnes de nommer ses besoins et ses intérêts
- Amener les personnes à chercher des solutions ensemble, acceptables selon les normes organisationnelles
- Identifier les solutions qui correspondent aux besoins et aux intérêts de chacun (l'intérêt doit en tout temps être en cohérence avec la mission de l'organisation et l'intérêt collectif)
- Convenir d'un accord mutuel
- Convenir d'un suivi

3 Après Suivis

- Assurer le suivi auprès des personnes concernées
- Donner de la rétroaction constructive

Important!

Les démarches de résolution collaborative reposent sur deux principes fondamentaux : la **responsabilisation** de chacun et une **vision positive** du conflit, perçu comme une opportunité de dialogue et de croissance mutuelle.



**Ensemble, prenons soin
de notre climat de travail**

Service de la qualité de vie au travail | 2025

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec