

Mon rôle en tant que gestionnaire lors d'une demande de soutien ou de conseil d'un employé vivant une situation relationnelle difficile ou conflictuelle

1

Je rencontre l'employé pour mieux comprendre les faits allégués, ses besoins, la globalité du contexte, la nature de la situation relationnelle difficile ou conflictuelle et ses impacts, et les actions déjà mises en œuvre par celui-ci.

2

Je lui offre du soutien, tout en le responsabilisant :

- Je peux lui fournir la **trajectoire de résolution collaborative** (annexe 1 de la PR-PO-05-02);
- Je peux lui remettre l'outil « **Réflexion personnelle** »;
- Je peux lui remettre l'outil « **Technique de communication bienveillante** »;
- Je l'encourage à discuter directement avec la ou les personnes concernées en l'aidant à préparer la discussion constructive (lui fournir l'outil « **Préparer une discussion constructive** »).

3

Je peux proposer de faciliter les échanges entre mon employé et la personne visée (avec leur accord respectif) et organiser une rencontre assistée entre elles (se référer à l'outil « **La rencontre assistée – Outil pour le gestionnaire** »). J'aide les parties à communiquer pour trouver une solution mutuellement acceptable et respectueuse de l'intérêt collectif et de la mission du CIUSSS.

4

Au besoin, dans l'exercice de mon droit de gestion, je peux prendre toutes les mesures complémentaires et les moyens raisonnables pour agir sur les causes de la situation relationnelle difficile ou conflictuelle, ces causes pouvant être multidimensionnelles et liées par exemple au fonctionnement de l'équipe, à l'organisation du travail, aux modes de communication, à la définition des rôles et responsabilités, etc.

5

À la suite des interventions, je dois assurer le suivi auprès de mon employé et auprès de la ou des personnes impliquées afin de s'assurer que la situation s'est améliorée.

Conditions favorables

- ▶ Se montrer disponible et accessible, faire preuve d'écoute active
- ▶ Rester neutre, impartial et bienveillant
- ▶ Prendre conscience de ses propres émotions face à la situation
- ▶ Éviter de minimiser les impacts
- ▶ Faire des suivis!

Le cas échéant, faire cesser les comportements de la ou des personnes impliquées si ceux-ci sont contraires à la politique et/ou de nature à porter atteinte à l'intégrité et à la sécurité – physique ou psychologique – de mon employé.

Le soutien du Service de la qualité de vie au travail est offert et accessible tant pour la personne qui initie la démarche (employé) que pour le gestionnaire.



**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

