

BUREAU DE RÉSOLUTION DES CONFLITS

RAPPORT ANNUEL DE 2020-2021

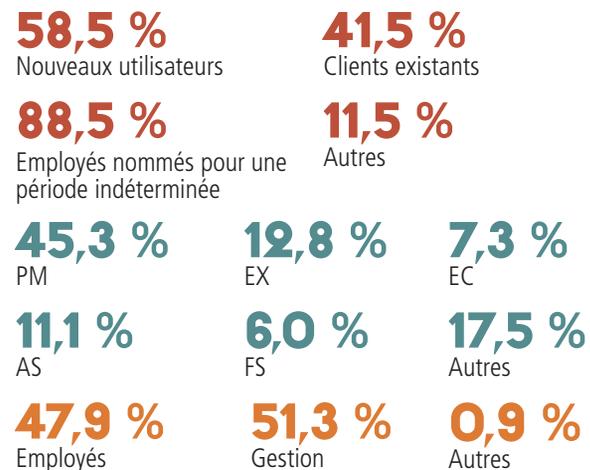
Le Bureau de résolution des conflits (BRC) offre des services confidentiels, impartiaux, neutres et souples pour prévenir, gérer et résoudre les conflits en milieu de travail. Ses principaux rôles consistent à :

- promouvoir le dialogue afin de régler les problèmes et les préoccupations;
- proposer des ateliers;
- offrir des services en résolution de conflits, comme des consultations informelles, du coaching en résolution de conflits, des discussions dirigées, de la médiation, des interventions de groupe et l'élaboration d'outils spécialisés.

Pandémie de COVID-19

En raison de la pandémie de COVID-19, le BCR a adapté ses services à une main d'œuvre en ligne, offrant ainsi ses services et la formation de façon virtuelle. Bien que la plupart des gestionnaires et des employés ne travaillent plus dans le même environnement physique, des problèmes interpersonnels similaires subsistent, car la nature de la plupart des relations de travail demeure inchangée.

234 CAS ET 397 CLIENTS

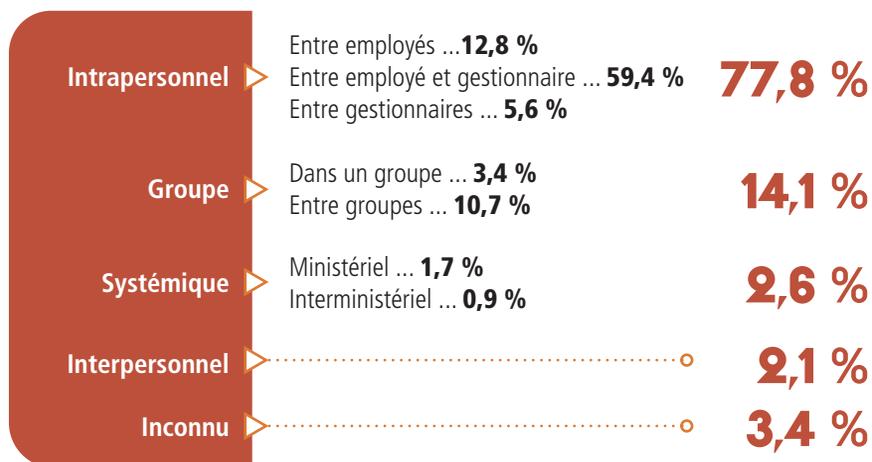


J'ai été agréablement surpris par le BRC! Je me trouvais dans une situation délicate de déséquilibre de pouvoirs. Mon collègue du BRC s'est concentré sur les trois principaux enjeux à régler. Il m'a ensuite expliqué les trois branches d'un « arbre décisionnel » et m'a aidé à bien me préparer à une conversation difficile. J'ai ensuite abordé la conversation avec une approche constructive, « gagnant-gagnant », qui a mené à l'obtention d'un résultat étonnamment bon. - Anonyme

THÈMES



RELATIONS ENTRE LES CLIENTS



J'ai constaté les résultats tangibles du travail du Bureau de résolution des conflits d'IRCC. Les conseils, les ressources et les initiatives du Bureau ont aidé les employés à exceller dans l'exécution de leurs fonctions, ont ouvert et élargi les voies de communication et ont aidé mon organisation à définir et à mettre en œuvre un plan visant à améliorer la santé organisationnelle. Bravo!

- Fraser Valentine

SATISFACTION DES CLIENTS



OBSERVATIONS ET TENDANCES

1. Les employés nommés pour une période indéterminée peuvent se sentir plus à l'aise de soulever des enjeux que ceux nommés pour une période déterminée.
2. La pandémie de COVID-19 a entraîné une baisse du nombre de demandes d'aide au début de l'année, car les préoccupations des employés étaient axées sur la sécurité physique plutôt que sur les conflits en milieu de travail.
3. Sensibilisation et dialogue accrus sur le racisme et les microagressions.

SERVICES DU BRC



FORMATION

70 SÉANCES

1 811 PARTICIPANTS

SUJETS :

- Séances de sensibilisation
- Différences intergénérationnelles en milieu de travail
- Donner et recevoir de la rétroaction
- Gestion du stress et conflit
- Communiquer efficacement en travaillant à distance
- Les trois C de la Covid (contact, communication, compassion)

CONTACTEZ NOUS

Par téléphone : 1-877-690-7971

Par courriel : IRCC.ConflictResolution-ResolutiondesConflits.IRCC@cic.gc.ca

IRCC C&I 3215 2021-09-01



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Canada