

Bureau de résolution des conflits

Infographie du rapport annuel

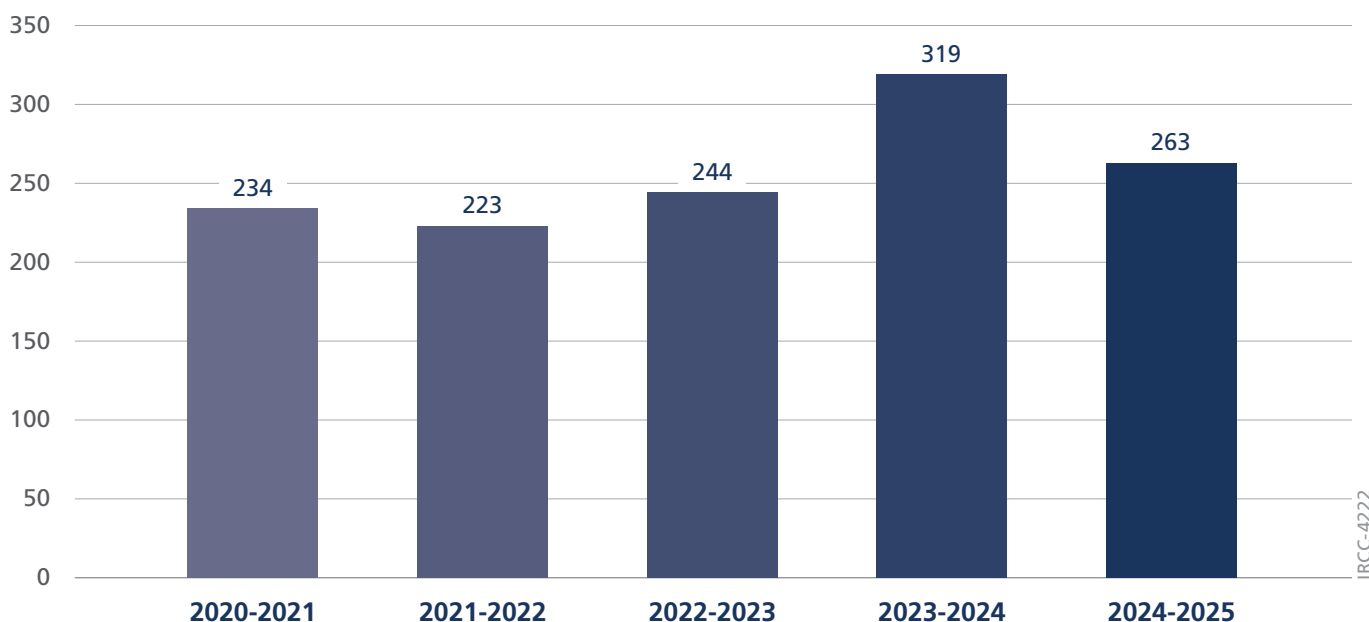
1 avril 2023–31 mars 2025

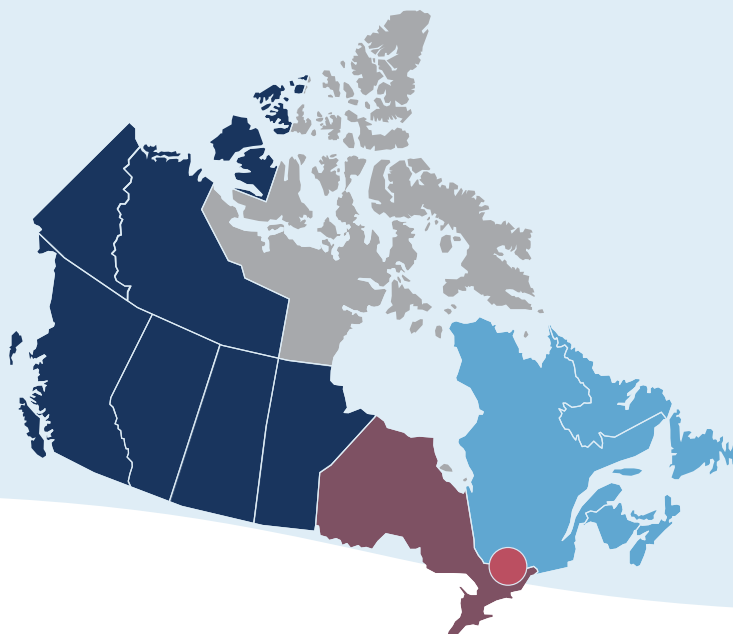
Contexte

Le Bureau de résolution des conflits (BRC) offre des services confidentiels, impartiaux et souples en matière de prévention, de gestion et de résolution des conflits en milieu de travail. Ses principaux rôles sont les suivants :

- favoriser le dialogue pour résoudre les enjeux et les préoccupations
- organiser des ateliers pour soutenir une gestion efficace des conflits
- offrir des services de résolution des conflits, comme des consultations, du coaching en matière de conflits, de la facilitation, de la médiation, du processus de groupe et la conception d'outils spécialisés

Nombre de cas par exercice financier





Volume de travail par région

Administration centrale

51,1 %	2022-2023
47,2 %	2023-2024
59,3 %	2024-2025

Ouest

7,4 %	2022-2023
9,9 %	2023-2024
7,1 %	2024-2025

Ontario

5,2 %	2022-2023
8,6 %	2023-2024
9,5 %	2024-2025

Est

13,0 %	2022-2023
20,8 %	2023-2024
18,2 %	2024-2025

À l'étranger

17,7 %	2022-2023
13,5 %	2023-2024
4,6 %	2024-2025

S.O.

5,6 %	2022-2023
0,0 %	2023-2024
1,3 %	2024-2025

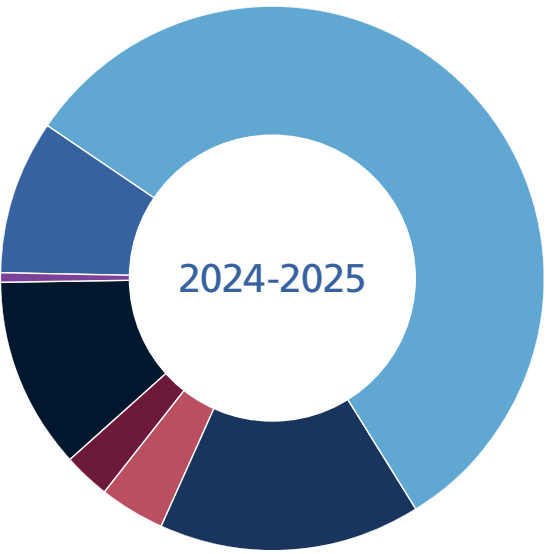
Clients du BRC

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Clients	326	560	378
Nouveaux clients	71,3 %	71,6 %	66,5 %
Anciens clients	28,7 %	28,4 %	33,5 %
Employés	50,0 %	44,2 %	32,7 %
Gestionnaires	50,0 %	55,4 %	65,0 %
Inconnu	0,0 %	0,4 %	2,3 %

Période indéterminée	93,4 %	86,8 %	89,0 %
Période déterminée/ poste occasionnel	4,1 %	10,2 %	6,1 %
Autre	2,5 %	3,0 %	4,9 %

Classification	2022-2023	2023-2024	2024-2025
PM	37,3 %	39,3 %	38,0 %
EX	14,8 %	10,2 %	15,6 %
EC	10,2 %	10,9 %	15,2 %
AS	6,1 %	9,9 %	5,3 %
CR	6,1 %	8,3 %	4,2 %
FS	8,2 %	7,3 %	3,8 %
Autre	17,3 %	14,1 %	17,9 %

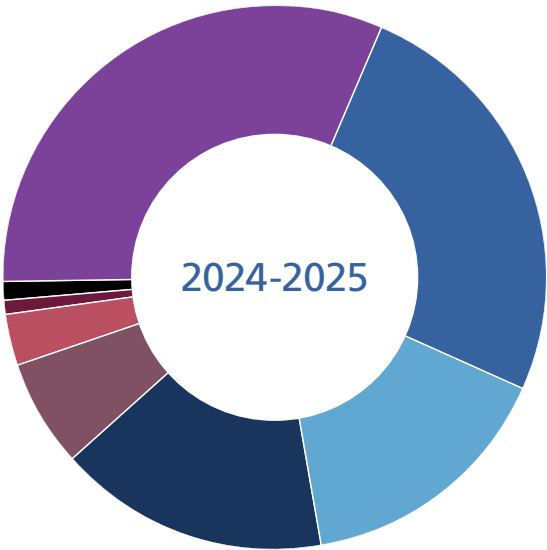
Problèmes liés aux relations



	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Intrapersonnel	2,9 %	1,3 %	0,4 %
Interpersonnel			
Entre employés	19,3 %	21,5 %	9,1 %
Employé et gestionnaire	55,3 %	53,5 %	57,0 %
Entre gestionnaires	5,7 %	7,9 %	15,6 %
Groupe			
Au sein d'un groupe/ d'une équipe	8,2 %	7,9 %	3,8 %
Entre groupes/équipes	3,7 %	4,0 %	2,7 %
Autre	4,9 %	3,9 %	11,4 %

Principaux thèmes

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Problèmes interpersonnels/ au travail	29,4 %	26,2 %	31,9 %
Pratiques de gestion	25,5 %	22,3 %	25,2 %
Allégations de harcèlement/d'intimidation	22,3 %	24,6 %	15,5 %
Gestion du rendement	11,1 %	12,5 %	16,0 %
Problèmes organisationnels	6,2 %	6,6 %	6,5 %
Ressources humaines	3,2 %	5,6 %	2,9 %
Code de conduite	2,1 %	0,6 %	0,8 %
Autre	0,2 %	1,6 %	1,2 %



« Ce que je retiens de ce cours, c’est ma capacité à mieux comprendre le modèle SCARÉ et la manière dont il s’applique aux membres de mon équipe. Le fait de comprendre ce que chacun d’entre nous valorise en fonction du modèle SCARÉ et de tenir compte de nos diverses parcours a donné un sens à nos actions en milieu de travail. Cela m’a aidé à mieux interagir avec les membres de mon équipe, leurs comportements et leurs réactions en milieu de travail. »

Services

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Coaching en matière de conflits	66,7 %	66,5 %	60,6 %
Réunion initiale uniquement	22,1 %	16,7 %	20,8 %
Médiation/ discussions facilitées	10,3 %	13,7 %	16,1 %
Groupe	0,9 %	1,8 %	0,0 %
Autre	0,0 %	1,3 %	2,5 %

Cercles de confiance

Le BRC a modifié son approche concernant les cercles de confiance en formant d'autres personnes sur la manière d'animer ces sessions. Cela a entraîné une diminution globale du nombre de demandes.

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Nombre de séances	11	4	4
Nombre de participants	123	48	24

« J'ai bien aimé l'outil de résolution par la réflexion puisqu'il y a plusieurs questions que je vais pouvoir utiliser lors de conflits afin de mieux comprendre la situation et trouver une solution efficace. »

« Cette séance d'une demi-journée était très bonne. La présentation en personne s'est bien déroulée, car les discussions et les activités de groupe ont permis de faire ressortir de multiples points de vue. Des notes ont été remises aux participants. »

Formation

Atelier	Nombre de séances			Nombre de participants		
	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Séance d'information	4	8	4	160	340	360
Donner et recevoir de la rétroaction	17	18	9	357	406	98
Résoudre les conflits efficacement	19	18	16	386	450	262
Le modèle SCARÉ en action : améliorer les relations en milieu de travail	7	6	11	98	222	176
Formation sur mesure	33	41	16	961	1 056	358
Total	80	91	56	1 962	2 474	1 254

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

1-877-690-7971 • IRCC.ConflictResolution-ResolutiondesConflits.IRCC@cic.gc.ca