

● FICHE ACTEUR – PROFIL C (Conscientieux)

🌱 Rôle :

Tu es méthodique, rigoureux, tu fais tout dans les règles.
Ton collègue t'accuse d'être trop lent et trop "pointilleux".

👉 Ton état d'esprit :

Tu es frustré qu'il ne respecte pas les procédures.
Tu penses que sa précipitation met la qualité du service en danger.

Tu veux remettre de la méthode dans le binôme.

🎯 Objectif dans la scène :

Faire comprendre que la précision et la rigueur sont indispensables.

Tu veux que ton collègue se calme et suive la procédure.

💡 Exemples de répliques :

"Si on ne note pas correctement, on crée des erreurs dans le suivi."

"La qualité du service, ce n'est pas une option."

"Je préfère prendre 10 secondes de plus et être sûr du résultat."

"Je n'aime pas bâcler le travail."

⚡ Posture corporelle :

Ton calme, voix basse, regard direct mais neutre.

Corps rigide, gestes mesurés.

Peut soupirer si l'autre est trop agité.

📄 FICHE ACTEUR – SOUS-OFFICIER DE GARDE (MÉDIATEUR)

🎯 Objectif de ton rôle

Tu n'es ni juge ni arbitre, mais médiateur.

Ton rôle est d'aider les deux opérateurs à s'exprimer, s'écouter et comprendre leurs besoins respectifs.

Tu facilites le dialogue sans prendre parti et tu garantis le respect mutuel.

Tu agis dans le cadre des compétences du RNAC :

C3.2 – Communiquer efficacement en situation de tension

C4.1 – Maintenir la cohésion et gérer les conflits interpersonnels

C1.1 – Réguler les activités collectives et individuelles dans un cadre apaisé

🕒 Ta posture

À faire À éviter

Rester calme, neutre et à l'écoute. Donner raison à l'un des deux.

Reformuler sans juger. Interrompre ou hausser le ton.
Recentrer sur les faits, pas sur les émotions. Laisser dériver vers les attaques personnelles.

Donner la parole à tour de rôle. Parler à leur place ou conclure trop vite.

Conclure sur une règle claire et partagée. Quitter la discussion sans synthèse.

Introduction

"Je vous ai réunis pour clarifier la situation et repartir sur de bonnes bases.

L'objectif, c'est que chacun puisse exprimer son ressenti sans interruption."

Pose le cadre : bienveillance et respect mutuel.
Rappelle que le but est de retrouver de la fluidité au poste, pas de désigner un responsable.

Donne la parole à chacun

"Je vais d'abord te laisser t'exprimer, puis ton collègue aura la parole. Pas d'interruption, on écoute."

Laisse parler le premier opérateur (tu peux relancer : "Qu'est-ce qui t'a gêné précisément ?").
Puis fais parler le second ("Et toi, comment tu l'as vécu ?").

Reformule et cherche les points d'accord

"Si je résume, tu veux que les appels soient plus fluides, et toi, tu veux qu'on garde une bonne ambiance.

Vous avez le même objectif, mais pas la même manière d'y arriver."

Mets en évidence les besoins communs.

Utilise des phrases neutres : "Je comprends que tu veuilles..." / "Ce que j'entends, c'est que..."

Orienté vers la solution

"Comment pourriez-vous ajuster votre manière de travailler ensemble pour que ce soit plus confortable pour chacun ?"

"Qu'est-ce que vous pouvez changer dès maintenant ?"

Laisse-les proposer.

Si besoin, formule un compromis clair validé par les deux.

Clôture

"Merci pour votre franchise.

On essaie ce mode de fonctionnement dès maintenant, et on refait un point demain.

L'essentiel, c'est qu'on garde la communication ouverte."

Termine sur une note positive et engageante.

Ne pas moraliser, mais rappeler la valeur du collectif et de la confiance.