

Procédure

administrative : *Règlement des différends*

Numéro : *PA – 6.028*

Catégorie : *Ressources humaines*

Pages : *4*

Approuvée : *le 4 février 2013*

Modifiée : *le 10 septembre 2018*

1. Préambule

Le Conseil scolaire catholique Providence reconnaît l'importance de veiller à ce que tout différend soit résolu. Le Conseil a adopté la présente procédure qui comprend des étapes précises afin de parvenir à une prompt résolution de tout différend potentiel. Les membres du personnel doivent, dans la mesure du possible, tenter de résoudre tout différend par entente mutuelle, et ce, dans les plus brefs délais possible. Tout différend devra faire l'objet d'une rétroaction auprès de l'individu lésé, que ce soit pour régler le différend ou pour lui informer du suivi assuré.

2. Définitions

2.1 Différend

Un différend est un désaccord ou une mésentente résultant d'une divergence d'opinions ou d'intérêts entre des parties. Les attitudes propices au règlement des différends sont : la communication franche et respectueuse; la volonté d'aborder le problème de front et de façon dépersonnalisée; la conviction que la prévention fait partie de la solution; le désir de tous les employés du Conseil scolaire de travailler dans un milieu de travail sain et propice à leur épanouissement.

2.2 Médiation

La médiation est une étape volontaire basée sur la bonne foi des parties impliquées. C'est un processus par lequel une tierce partie neutre entend les personnes concernées par la plainte et tente d'en arriver à une solution acceptable pour tous. Le médiateur établit avec les parties les points communs et aide celles-ci à définir clairement leurs intérêts et leurs besoins. Différentes options sont développées pour régler la plainte et satisfaire les intérêts recensés. Le médiateur aide les parties à parvenir de plein gré à un règlement mutuellement acceptable et à rétablir un climat de travail sain. Un contrat d'entente est alors rédigé et signé par les parties. Toutes les personnes engagées dans le processus sont tenues de garder confidentiels les propos échangés lors des rencontres.

2.3 Règlement individuel des différends

Il existe des circonstances dans lesquelles cette technique peut être utilisée pour fournir un soutien aux personnes en situation de conflit lorsque l'une des parties ou les deux ne sont pas prêtes à se rencontrer face à face dans un style conventionnel de médiation. Le règlement individuel des différends est entrepris pour faire face à des conflits qui réduisent la productivité au travail et peuvent même empoisonner le milieu de travail. Le but est d'aider individuellement les parties à trouver des outils qui permettront d'éliminer les schémas négatifs inhérents à tous les cycles d'interaction dysfonctionnelle.

3. **Étapes à suivre**

3.1 Étape 1

Traiter le problème sans tarder. Dans la mesure du possible, le plaignant doit rencontrer l'autre personne pour discuter du problème et tenter de régler le différend.

3.2 Étape 2

Si les parties n'arrivent pas à trouver un terrain d'entente, on passe à la deuxième étape, où le superviseur est invité, dans la mesure où celui-ci n'est pas impliqué dans le différend, à prendre connaissance de la situation et à faciliter le règlement entre les parties. Si le superviseur est soit impliqué dans le différend ou ne réussit pas à faciliter un règlement au différend, on passera à l'étape 3.

3.3 Étape 3

Si le différend ne peut être réglé avec l'aide du superviseur, l'employé doit communiquer avec le cadre responsable de l'école ou du service, dans la mesure où celui-ci n'est pas impliqué dans le différend. Celui-ci demandera alors un exposé écrit du différend, lequel précisera la date à laquelle l'incident à l'origine du différend a eu lieu, ainsi qu'un énoncé des faits et le redressement recherché. L'agent de supervision consultera le superviseur afin de prendre connaissance de la démarche entreprise à l'étape 2, dans le but de faciliter le règlement entre les parties. Si l'agent de supervision est soit impliqué dans le différend ou ne réussit pas à faciliter un règlement au différend, on passera à l'étape 4.

3.4 Étape 4

Si le différend ne peut être réglé par le cadre responsable de l'école ou du service, l'employé doit communiquer avec l'agent du mieux-être et des relations humaines, dans la mesure où celui-ci n'est pas impliqué dans le différend. L'agent du mieux-être et des relations humaines prend connaissance de la situation et des suivis entrepris lors des étapes précédentes, et assure tout suivi qu'il juge nécessaire dans les circonstances. Entre autres, il peut suggérer que les parties participent au processus de médiation ou de règlement individuel des différends. Si l'agent du mieux-être et des relations humaines est soit impliqué dans le différend ou ne réussit pas à faciliter un règlement au différend, on passera à l'étape 5.

3.5 Étape 5

Si le différend ne peut être réglé par la médiation ou le règlement individuel des différends, le directeur des ressources humaines est avisé, dans la mesure où celui-ci n'est pas impliqué dans le différend, et une enquête pourrait être lancée. Un enquêteur qualifié interrogera toutes les personnes nécessaires et dressera un rapport final qu'il soumettra au cadre responsable de l'école ou du service. Si le directeur des ressources humaines est impliqué dans le différend, il incombe au directeur général d'assurer les suivis qui s'imposent à l'étape finale du processus.

Dans ce document, ainsi que dans toutes les politiques du Conseil, un genre inclut l'autre, tout comme le singulier englobe le pluriel lorsque le contexte l'exige.

Renvoi : P – 6.028 – Règlement des différends

Processus de règlement des différends

