

Politique de résolution des conflits

L'Association Générale des Étudiants s'engage à maintenir un environnement de travail positif dans lequel les employés travaillent ensemble de manière constructive. La politique et le processus de résolution des conflits ont été établis comme base pour garantir que l'environnement de travail reste positif.

La politique de résolution des conflits est destinée à :

- Offrir la possibilité de résoudre un conflit ou une plainte rapidement, équitablement et sans représailles
- Améliorer la communication et la compréhension entre les employés ; et entre les employés et leur superviseur
- Garantir la confiance dans les décisions de la gestion en prévoyant un mécanisme permettant d'examiner objectivement les décisions de la gestion
- Soutenir un environnement de travail positif en attribuant aux superviseurs la responsabilité de prévenir et de résoudre les conflits et les plaintes
- Identifier les politiques et les procédures de l'organisation qui doivent être clarifiées ou modifiées

Les employés qui vivent un conflit lié au travail ou qui ont une plainte à formuler sont encouragés à la résoudre par des discussions avec leur superviseur dans la mesure du possible.

Toutes les demandes de résolution de conflit, les plaintes et les recours feront l'objet d'une enquête approfondie et une réponse sera donnée dans les plus brefs délais.

Les sanctions ou les représailles contre un employé qui prend l'initiative d'une résolution de conflit ou qui porte plainte, ou qui participe à une enquête de résolution de problème ne seront pas tolérées et feront l'objet de mesures disciplinaires.

PROCÉDURE

Note: bien que ce ne soit pas obligatoire, les employés sont encouragés à suivre l'approche informelle de résolution des problèmes avant de déposer une plainte officielle.

Processus informel de résolution des conflits et de plainte

1. Les employés qui connaissent un conflit lié au travail ou qui ont une plainte à formuler doivent d'abord tenter d'en discuter avec leur superviseur. Dans certaines situations, cela peut être

difficile ou inapproprié. Dans ces cas, l'employé peut demander une réunion avec le directeur général des opérations pour discuter du problème. Si le problème concerne le directeur général des opérations, s'il est suffisamment à l'aise pour le faire, il est conseillé de s'adresser à lui directement ou à défaut, à un membre de l'équipe exécutif.

2. Le superviseur ou le directeur général des opérations analysera le bien-fondé de la demande de résolution de conflit ou de la plainte, et dans les deux (2) jours ouvrables, il rencontrera l'employé pour l'informer du plan d'action proposé.
3. Si l'employé n'est pas satisfait de la résolution informelle du problème, il peut s'adresser de manière informelle au directeur général des opérations ou suivre la procédure formelle de résolution des conflits.

Procédure formelle de résolution des conflits et de plainte

1. Les employés qui ont une plainte ou qui nécessitent l'intervention de la gestion en rapport avec un conflit lié au travail et qui souhaitent entamer le processus formel de résolution du problème doivent préparer une documentation écrite, avec des détails à l'appui, sur la situation de conflit ou la plainte et la soumettre au superviseur.
2. Le superviseur examinera le bien-fondé de la demande ou de la plainte de résolution de conflit. Le superviseur consultera le représentant du directeur général des opérations et d'autres personnes concernées, si nécessaire.
3. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de résolution de conflit ou de la plainte, le superviseur achèvera l'enquête et préparera une réponse écrite. Le superviseur enverra une copie de la réponse avec une demande que l'employé signe et date la copie pour confirmer qu'il a reçu la réponse et qu'il est d'accord ou non avec le plan d'action du superviseur.
4. Si l'employé est d'accord avec le plan d'action recommandé, le superviseur enverra une copie de la réponse signée aux ressources humaines pour inclusion dans le dossier personnel de l'employé.
5. Si le conflit ou la plainte n'a pas été résolu à la satisfaction de l'employé, le superviseur transmet le dossier complet, y compris la demande de résolution de conflit ou la plainte, la documentation des informations factuelles pertinentes, l'analyse des informations, la conclusion et la résolution recommandée, au directeur général des opérations.
6. Le directeur général des opérations enquêtera sur toute question pertinente dans le dossier et sur toute preuve ou information nouvellement découverte qui pourrait survenir au cours du processus de résolution du problème. Le prochain niveau de gestionnaire transmettra une réponse à l'employé, soit en approuvant la résolution précédente, soit en proposant une résolution alternative.
7. Si l'employé est d'accord avec la résolution à ce stade, le directeur général des opérations ajoutera une copie de la réponse signée pour l'inclure dans le dossier personnel de l'employé.
8. Si la plainte n'a pas été résolue, l'employé peut demander que la plainte soit examinée par le Bureau de la diversité, de l'équité et des droits de l'homme et présentée au président du conseil de directeur de la SGA/AGÉ pour être présentée à la prochaine réunion prévue. À ce moment, le président du conseil de directeur doit apporter ces informations au conseil des

directeurs. La décision et les recommandations formulées par le conseil de directeur de la SGA/AGÉ seront définitives.