

Les mécanismes de gestion des différends



Les procédures informelles

Ce sont des moyens alternatifs de gestion des différends. Dans ce genre d'intervention, les personnes concernées sont impliquées dans la recherche de solutions, ce qui n'est pas le cas lors des procédures formelles.

L'INITIATIVE PERSONNELLE

- Faire preuve d'initiative personnelle, c'est approcher personnellement l'autre personne afin de régler le différend. Cette initiative peut se faire verbalement ou par écrit.
- Certains conflits ont pour origine des problèmes de communication. Des clarifications peuvent résoudre les différends rapidement et avec efficacité.
- Pour entreprendre une initiative personnelle, il se peut que la personne ait besoin de « coaching » et de soutien. L'entraînant pourra, par exemple, être d'un grand support.
- Cette approche donne de bons résultats et devrait être encouragée. De plus, elle permet de régler le conflit sans tierce personne, minimise le nombre d'acteurs impliqués et favorise les communications.

L'INTERVENTION D'UN GESTIONNAIRE OU DU SYNDICAT

- Les parties peuvent demander l'aide d'une représentante ou d'un représentant de l'employeur (idéalement le gestionnaire immédiat) et celle du syndicat pour obtenir des conseils. Elles peuvent également demander qu'un de ces représentants s'implique afin de régler le différend.

LA MÉDIATION PAR L'INTERVENTION D'UNE TIERCE PERSONNE

- Certaines situations sont d'une ampleur considérable et nécessitent l'intervention d'une personne neutre et impartiale. Il est alors préférable de faire appel à un médiateur qualifié.
- Le médiateur est une personne tierce, neutre et impartiale qui a pour objectif d'aider les parties à définir leurs intérêts, leurs besoins et à trouver des solutions mutuellement satisfaisantes.

- Le médiateur assure une communication efficace entre les parties. Le processus est confidentiel et souple. Il permet d'éviter les coûts humains et financiers élevés qui sont reliés à une enquête et réduit les pertes de temps inutiles. La médiation permet aussi d'améliorer les communications et les relations futures et assure un niveau de confidentialité plus élevé. Elle offre aux parties de partager directement leur vécu de façon respectueuse. De cette manière, les personnes impliquées, surtout la victime, ont plus de chance de se sentir entendues et reconnues, et donc, de se montrer satisfaites du traitement de la plainte.
- Le recours à la médiation ne devrait en aucun cas être obligatoire ou compromettre le droit d'exercer un autre recours. Finalement, la médiation peut aussi être envisagée après le dépôt d'un rapport d'enquête à la suite d'une plainte de harcèlement.



Les procédures formelles

LE GRIEF

- Le recours d'un ou une salarié-e régi par une convention collective est le grief, et c'est l'arbitre de grief qui a le pouvoir d'ordonner des redressements.
- Toutefois, la plupart des situations se règlent sans avoir besoin d'aller devant un arbitre. Il faut savoir qu'il est très difficile de faire la preuve des cinq critères contenus dans la LNT et que très peu de cas sont accueillis par les arbitres.
- Même si un grief est déposé, vous pouvez tout de même avoir recours en tout temps au processus de médiation.

UNE PLAINTÉ FORMELLE À PARTIR DU MÉCANISME DE PLAINTÉ DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION

- Votre employeur a l'obligation, selon l'article 81.19 de la LNT, de mettre en place et de rendre disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique et du harcèlement à caractère sexuel¹ ainsi qu'un mécanisme de traitement des plaintes permettant de gérer les différends.
- Ce mécanisme de traitement des plaintes peut offrir la possibilité d'aller en médiation pour faire cesser la situation de conflit, d'incivilité, de violence ou de harcèlement.

1. Cette même obligation s'appliquera aux entreprises et organisations de compétence fédérale à partir de janvier 2021.