



Politique sur la prévention et la résolution de conflits

Service responsable : Administration générale	Approuvée par : CC 2012-13-63
En vigueur le : 1 ^{er} juillet, 2013	
Référence : Politique contre le harcèlement (ADM-14) <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> (L.R.Q., c., A-2.1)	

1. Prémisses

- 1.1 [objet](#) Cette Politique vise à fournir les lignes directrices d'une procédure pour prévenir et résoudre les conflits en milieu de travail et offrir une méthode alternative de résolution de conflits aux employés de la Commission scolaire Kativik pour résoudre les problèmes de manière informelle. Cette Politique devrait être utilisée conjointement avec la *Politique pour contrer le harcèlement* de la CSK.
- 1.2 [principe](#) La commission scolaire est déterminée à offrir un milieu de travail respectueux en faisant la promotion de la prévention et de la résolution rapide de conflits. Les dirigeants, gestionnaires et superviseurs sont chargés de créer et de maintenir un milieu de travail positif et libre de conflits et de réagir rapidement aux problèmes qui surviennent. Leur rôle peut constituer une partie importante dans la réalisation d'un milieu de travail positif.
- Tout employé a le droit que tout incident ou situation soient traités de manière expéditive, impartiale et sensée, et sans crainte de représailles. Chaque incident ou situation doit être traité en priorité et tout processus de résolution doit être mis de l'avant sans retard injustifié.
- 1.3 [valeurs fondamentales](#) Cette politique est basée sur les valeurs fondamentales suivantes :
- soutien à une culture inuite forte
 - respect
 - bonne communication
 - esprit d'équipe
 - responsabilité et professionnalisme
 - normes élevées

2. Processus

Le processus suivant en 7 étapes est un outil que les administrateurs et les autres membres du personnel peuvent utiliser pour régler les conflits. Le processus, qui offre des méthodes de résolution, représente un guide pour les utilisateurs. Lorsque de telles méthodes de résolution ne sont pas applicables pour des raisons opérationnelles, l'esprit et les principes du processus devraient s'appliquer.

2.1 [auto-assistance](#) La résolution rapide de n'importe quelle situation conflictuelle est fortement encouragée. Les personnes qui vivent de telles situations sont invitées à elles-mêmes prendre directement action en communiquant le plus tôt possible leurs préoccupations à l'autre partie impliquée. Des situations qui nécessitent une interprétation de communications interpersonnelles ou que des questions soient clarifiées entre des personnes peuvent être résolues rapidement et efficacement si les parties communiquent entre elles dans un contexte confidentiel et seul à seul.

2.2 [7 étapes de base](#) Si l'auto-assistance ne connaît pas le succès escompté ou n'est pas appropriée pour résoudre une situation, de l'aide peut alors être demandée à son supérieur immédiat ou à une personne occupant un poste de niveau supérieur dans la voie hiérarchique, si l'autre partie s'avère être le supérieur immédiat.

Les superviseurs peuvent jouer un rôle dans la résolution de conflits en raison de leur expérience de leadership/gestion et leur connaissance des parties et de leur dynamique.

Lorsqu'un superviseur prend connaissance d'une situation conflictuelle, il doit rencontrer chaque partie pour évaluer la situation :

Le superviseur peut alors utiliser les 7 étapes de base suivantes pour favoriser une discussion menant à la résolution du problème entre les parties en conflit :

- 1) Tenir une discussion à huis clos avec les personnes impliquées.
- 2) Travailler ensemble afin de définir et de résoudre le problème (obtenir un engagement des parties).
- 3) Examiner les étapes (actions) qui doivent être prises pour résoudre le conflit (excuses, réparation, etc.).
- 4) Établir une échéance pour réviser la situation (les parties décident. Documenter la décision/prendre des notes, etc.).
- 5) Discuter de nouveau afin de savoir si les parties peuvent résoudre le problème ensemble d'une autre façon.
- 6) Reconfirmer l'engagement mutuel (documenter la date et la solution).
- 7) Tenir compte d'autres solutions ou options pour résoudre le problème (documenter la décision/prendre des notes).

3. Résultat

- 3.1 [entente](#) La conclusion constitue une partie importante de tout processus de résolution de conflits. Dans les cas où on fait intervenir un superviseur, la conclusion peut inclure une entente écrite entre les parties de même que toute autre mesure administrative ou disciplinaire appropriée jugée nécessaire par le superviseur.

Si aucune entente n'est possible et que le conflit persiste, le superviseur doit explorer d'autres moyens de soutien (Ombudsman de la CSK, le Service des Ressources humaines, le PAE, consultants, moyens décrits aux conditions de travail, etc.) De plus, toutes les parties ont le droit d'emprunter n'importe quelle autre voie administrative (grief, etc.) ou autre mécanisme de résolution.

4. Dispositions finales

- 4.1 [vie privée](#) Toutes les personnes doivent respecter la dignité et la vie privée des personnes aux prises avec des situations conflictuelles en traitant toute l'information avec discrétion. Les potins et les rumeurs peuvent aggraver la situation et augmenter le stress en milieu de travail.

Le superviseur doit informer les parties et tous les témoins que même si leurs déclarations seront traitées avec délicatesse et discrétion, tous les renseignements fournis peuvent être utilisés pour n'importe quel motif conforme avec le processus.

Ces renseignements sont également assujettis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

- 4.2 [protection contre les représailles](#) Aucune personne qui demande, initie ou participe à une intervention pour résoudre une situation conflictuelle ne devra être assujettie à des représailles ou ne sera privée de ses droits, privilèges ou avantages en raison de telles actions.

5. Application de cette politique

- 5.1 [responsabilité](#) Toutes les personnes mentionnées dans cette politique doivent respecter toutes les dispositions qui s'y trouvent et tous les cadres de la commission scolaire sont chargés d'assurer que toutes les dispositions soient appliquées et respectées.

Le directeur général est chargé de fournir conseil quant à l'interprétation de cette politique et d'assurer qu'elle soit révisée lorsque nécessaire.

Annexe A

Résumé du processus en 7 étapes¹

Processus	
1.	Tenir une discussion à huis clos entre les personnes en conflit
2.	Travailler ensemble afin de définir et de résoudre le problème (obtenir un engagement de la part des parties)
3.	Examiner les étapes (actions) que l'on doit suivre pour résoudre le conflit (excuses, réparation, etc.)
4.	Fixer une échéance pour réviser la situation (Les parties décident. Documenter la décision/prendre des notes, etc.)
5.	Rediscuter afin de voir si le problème peut être résolu d'une autre façon
6.	Reconfirmer l'engagement mutuel (documenter la date et la solution)
7.	Tenir compte d'autres solutions ou options pour résoudre le problème (documenter la décision/prendre des notes)

¹ Déterminées suivant un atelier avec les administrateurs et les membres élus