

Directive : Résolution des différends concernant les parents et les employés

Catégorie : Gestion administrative

PRÉAMBULE

La CSFY est tenue par la *Loi sur l'éducation* du Yukon, (partie 7, section 3, article 116 [1], [h]) de fixer la procédure applicable à la résolution des différends concernant les parents et les employés.

ÉNONCÉ DE LA DIRECTIVE

La direction générale fixe la procédure applicable à la résolution des différends concernant les parents et les employés. Elle se donne des points de repère afin de rendre la procédure simple et efficace.

Outre les avantages en matière de productivité et de coûts de la résolution des conflits en temps opportun, la directive augmentera le moral des employés, des administrateurs et des parents en mettant à leur disposition un processus équitable et cohérent de résolution des différends qui ne se limite pas à l'intervention d'un superviseur immédiat.

MODALITÉS

1. La CSFY fait la promotion d'une communication ouverte et favorise un milieu sûr pour traiter les divergences de points de vue.
2. Les employés sont protégés contre toute sanction pour avoir formulé des plaintes légitimes et exprimé leurs inquiétudes par le processus de résolution des différends.
3. Les procédures de résolution des différends devront prévoir des interventions progressives, augmentant l'intervention de la direction générale et les formalités en fonction de la gravité du différend et de l'incapacité des parties de résoudre entre elles ce différend.
4. Tous les employés qui ont un rôle de supervision doivent suivre une formation sur la gestion des différends.

5. La direction générale peut exiger un rapport annuel au sujet de la présente directive à la direction de l'école.
6. Lorsqu'applicable, la CSFY aura recours aux conventions collectives des employés syndiqués.

7. Procédure pour un parent :

- 7.1 Première étape : Lorsque survient un différend, le parent tente d'effectuer par lui-même une première démarche de résolution de problèmes avec la personne concernée.

La personne concernée doit rencontrer le parent en question dans un délai de 5 jours ouvrables et proposer une action corrective susceptible de satisfaire le plaignant ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes, et ce, dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

- 7.2 Deuxième étape : Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction de l'établissement, s'il y a lieu après avoir informé l'employé en question. La direction chargée de traiter le différend :

- 7.2.1 Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours ouvrables ;
- 7.2.2 Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
- 7.2.3 Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
- 7.2.4 Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
- 7.2.5 Doit communiquer, par écrit, sa décision aux parties.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction de l'établissement, cette étape ne s'applique pas. Le parent informe la direction qu'il y aura des pourparlers avec la direction générale.

- 7.3 Troisième étape : Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction générale de la CSFY, qui tente à son tour de régler le différend. La direction générale est informée du différend sur demande du parent. La direction générale chargée de traiter la plainte :

- 7.3.1 Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours scolaires ;

- 7.3.2 Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
 - 7.3.3 Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
 - 7.3.4 Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
 - 7.3.5 Peut agir comme médiateur si la situation le demande ou faire appel aux services d'une tierce partie ;
 - 7.3.6 Doit communiquer, par écrit, sa décision aux parties.
- 7.4 Quatrième étape : Si le différend persiste, le parent s'adresse aux Commissaires en conseil de la CSFY en vertu du droit que lui confère la *Loi sur l'éducation. Les Commissaires en conseil* :
- 7.4.1 Doivent prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
 - 7.4.2 Peuvent demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
 - 7.4.3 Maintiennent la décision prise à l'étape précédente ou prennent une nouvelle décision ;
 - 7.4.4 Peuvent faire appel au service d'une tierce partie ;
 - 7.4.5 Doivent communiquer, par écrit, leur décision aux parties.
- 7.5 L'ensemble des étapes de la démarche de résolution des différends (excluant le recours à la CSFY) doit se dérouler à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- 7.6 Toute personne engagée dans le processus garde confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.
- 7.7 Le sommaire des résultats de l'intervention ainsi qu'un rapport du différend sont consignés dans un dossier. L'accès au dossier est réservé à la direction de l'établissement et à la direction générale.

8. Procédure pour un employé :

- 8.1 Première étape : Lorsque survient un différend, l'employé tente d'effectuer par lui-même une première démarche de résolution de problèmes avec la personne concernée.

8.2 Deuxième étape : Si le différend persiste, l'employé s'adresse à son superviseur, s'il y a lieu après avoir informé la personne en question. Le superviseur chargé de traiter le différend :

- 8.2.1 Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours ouvrables ;
- 8.2.2 Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
- 8.2.3 Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
- 8.2.4 Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
- 8.2.5 Doit communiquer, par écrit, sa décision aux parties.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction de l'établissement ou le superviseur, cette étape ne s'applique pas.

8.3 Troisième étape : Si le différend persiste, l'employé s'adresse à la direction générale de la CSFY, qui tente à son tour de régler le différend. La direction générale chargée de traiter la plainte :

- 8.3.1 Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours ouvrables.
- 8.3.2 Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
- 8.3.3 Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
- 8.3.4 Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
- 8.3.5 Peut agir comme médiateur si la situation le demande ou faire appel au service d'une tierce partie ;
- 8.3.6 Doit communiquer, par écrit, sa décision aux parties.

8.4 Quatrième étape : Si le différend persiste, l'employé s'adresse aux Commissaires en conseil de la CSFY. Les Commissaires en conseil :

- 8.4.1 Doivent prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;

- 8.4.2 Peuvent demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
 - 8.4.3 Maintiennent la décision prise à l'étape précédente ou prennent une nouvelle décision ;
 - 8.4.4 Peuvent faire appel au service d'une tierce partie ;
 - 8.4.5 Doivent communiquer, par écrit, leur décision aux parties.
- 8.5 L'ensemble des étapes de la démarche de résolution des différends (excluant le recours à la CSFY) doit se dérouler à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- 8.6 Toute personne engagée dans le processus garde confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.
- 8.7 Le sommaire des résultats de l'intervention ainsi qu'un rapport du différend sont consignés dans un dossier. L'accès au dossier est réservé au superviseur, la gestionnaire des ressources humaines et à la direction générale.