



## PARTIE II - RÈGLEMENT DES CONFLITS

Le Ministère reconnaît que des conflits peuvent surgir à l'occasion, malgré tous les efforts déployés pour les prévenir. En conséquence, il a établi a) une procédure informelle de règlement des conflits et, au cas où celle-ci échouerait, b) une procédure officielle de règlement des plaintes de harcèlement.

### RÔLE DU CONSEILLER EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT

L'un des principaux intervenants dans le règlement des conflits est le conseiller en matière de harcèlement. Il est nommé par le directeur général de la Direction générale des services aux clients qui agit également comme coordonnateur ministériel du règlement des plaintes de harcèlement. Le conseiller aide les employés et les gestionnaires à régler tous les problèmes liés aux conflits et au harcèlement, tant au Canada qu'à l'étranger.

Le conseiller a pour rôle de promouvoir un milieu de travail harmonieux : en favorisant la sensibilisation ou en organisant des séances de formation; en donnant des conseils aux personnes en cause dans les conflits ainsi qu'à leurs superviseurs ou à leurs gestionnaires; en facilitant le règlement des conflits, notamment par voie de conciliation; en faisant une évaluation du milieu de travail sur demande; et en administrant la procédure officielle de médiation et la procédure officielle de règlement des plaintes.

1. **Séances d'information.** Le conseiller donne des séances d'information afin de présenter la politique du Ministère en matière de harcèlement.
2. **Séances de formation.** En collaboration avec l'Institut canadien du service extérieur, le conseiller prépare de la documentation pour les

séances de formation et propose des sujets de discussion et des modes d'action. Il organise des séances de formation sur demande et il y participe aussi souvent qu'il le peut.

3. **Conseils.** Le conseiller donne des conseils de nature confidentielle sur la façon de prévenir et de régler les conflits. Si vous croyez avoir été harcelé, si vous hésitez à porter plainte ou craignez de le faire, si quelqu'un vous a reproché votre comportement ou si, en tant que gestionnaire, vous êtes au courant d'un problème ou en soupçonnez l'existence, le conseiller peut vous expliquer les différentes possibilités qui vous sont offertes et vous recommander diverses façons de résoudre le conflit.
4. **Conciliation.** On entend ici par «conciliation» le processus informel par lequel une tierce personne impartiale agit comme intermédiaire entre des parties qui ne sont pas disposées à se rencontrer, trouve un terrain d'entente et essaie de rétablir la communication directe entre les parties. Bien qu'elle s'apparente à la médiation, la conciliation suppose un rôle plus passif de la part de la tierce partie.

Le conseiller peut tenter de façon officieuse de rétablir la communication entre les parties afin de mieux résoudre les problèmes. Dans la procédure de conciliation, le conseiller :

- informe immédiatement la personne contre qui la plainte a été présentée;
- expose aux deux parties les différentes possibilités qui leur sont offertes;
- prépare le terrain afin d'amener les parties à s'entendre sur l'origine du conflit et sur les solutions possibles. Le plaignant pourrait accepter, par exemple, des excuses ou des explications, ou encore les conditions