

Procédure interne en cas de conflit en entreprise

Destinée à l'employé(e) étudiant(e)



Vous avez choisi de travailler dans une organisation certifiée OSER-JEUNES tout en conciliant votre travail et vos études. Vous avez fait le bon choix!

Sachez qu'en devenant une entreprise OSER-JEUNES, votre employeur joint sa voix à celle d'autres entrepreneurs soucieux de la valorisation de l'éducation!

Cette certification assure, entre autres, que votre employeur vous offre des conditions d'emploi favorisant votre conciliation études-travail afin d'augmenter vos chances de réussir à l'école.

Votre employeur consent donc à respecter les critères généraux liés à la certification :

- Valorisation de l'obtention d'un premier diplôme;
- Participation à des initiatives en faveur de l'éducation;
- Respect de la Loi sur l'instruction publique;
- Limite du nombre d'heures de travail des étudiants en période scolaire à moins de 20 heures par semaine;
- Respect du temps de classe (offrir des heures de travail en dehors du temps de classe en tenant compte du temps de transport pour se rendre au travail ou en revenir);
- Souplesse de l'horaire de travail en période d'examen.

Malgré tout, il existe parfois certains désaccords entre vous et votre employeur, et c'est tout à fait normal!

Bon à savoir :

La résolution de conflits est un art fondé sur de bonnes pratiques de communication. Il est naturel pour une organisation d'être confrontée à des difficultés de temps à autre; c'est synonyme d'échange de points de vue entre les membres de l'équipe.

Toutefois, certains désaccords peuvent être nuisibles et entraîner le mécontentement des employés, l'absentéisme, un plus grand stress au travail, une baisse de motivation et un nombre plus élevé de plaintes.

Situations possibles :

- Augmentation des heures prévues à l'horaire alors que la fin de session approche;
- Grande variation dans les horaires (peu d'heures ou trop d'heures);
- Manque d'encadrement lors de l'entrée en fonction;
- Demande de congé refusée à maintes reprises;
- Etc.

Résolution de conflit par étapes

1. Examen de la politique interne de l'organisation

La politique peut prendre diverses formes, mais énonce habituellement les procédures mises en place au sein de l'organisation.

2. Intervention du supérieur immédiat

On peut discuter de l'enjeu avec le supérieur immédiat afin de comprendre et de résoudre les problèmes liés au travail. Une rencontre peut être planifiée afin d'avoir un échange sur la situation.

Remarque : Cette étape est importante. Discuter du problème dès qu'il se présente permet bien souvent de le régler sans avoir à formuler de plainte formelle. La communication est la clé dans ce genre de situation.

3. Processus formel d'examen des plaintes

Une vérification auprès du gestionnaire de l'entreprise permet de savoir si un processus formel de présentation et d'examen des plaintes existe au sein de l'organisation. Dans le cadre de ce processus, la plainte (formulée par écrit ou verbalement) est examinée, puis la personne responsable au sein de l'entreprise mène une enquête et recommande une façon de régler le problème.

4. Recours à la responsable OSER-JEUNES

On peut recourir à l'intervention de la chargée de projet d'OSER-JEUNES lorsque la discussion avec le supérieur immédiat ou la soumission de la plainte formelle n'a pas eu le résultat escompté.

Bon à savoir :

Les plaintes adressées à OSER-JEUNES doivent être liées aux critères du programme de certification cités plus haut. En d'autres termes, l'employeur doit avoir préalablement obtenu une certification OSER-JEUNES pour obtenir l'accompagnement nécessaire à l'amélioration de ses pratiques.

Processus OSER-JEUNES par étapes :

1. Réception de la plainte

Lors de la réception de la plainte, la responsable OSER-JEUNES communiquera avec l'employé(e) étudiant(e) qui l'aura formulée. Elle se chargera de recueillir toutes les informations nécessaires : motif de la plainte, nom de l'organisation, nom de l'employeur, contexte, etc.

2. Prise de rendez-vous

La responsable OSER-JEUNES contactera directement la personne-ressource au sein de l'organisation ciblée. Tout en préservant l'anonymat du (de la) plaignant(e), elle prendra rendez-vous avec l'employeur certifié afin de discuter de la situation.

3. Évaluation

En cas de besoin, un(e) professionnel(le) en ressources humaines participera à la rencontre afin de procéder à une évaluation du milieu qui permettra de redéfinir les critères généraux d'OSER-JEUNES, de parler de conciliation études-travail et de s'assurer que l'employeur améliore ses pratiques. Cette évaluation est un service offert gratuitement par le programme de certification OSER-JEUNES.

4. Recommandations

À la suite de cette évaluation, des constats et recommandations seront présentés à l'employeur afin de faire état de la situation et de suggérer les changements positifs qu'il pourrait y apporter.

5. Vérification

La responsable OSER-JEUNES informera le (la) plaignant(e) de toutes les étapes réalisées et l'invitera à communiquer de nouveau avec elle si le problème persiste. Le cas échéant, OSER-JEUNES pourra intervenir en retirant la certification à l'employeur si l'évaluation confirme que les pratiques mises en place ne sont pas adéquates.

On peut communiquer avec la responsable OSER-JEUNES par téléphone (450 404-4864, poste 103) ou par courriel (oser-jeunes@crevale.org).
