

# GUIDE LORS DE SITUATIONS CONFLICTUELLES

À TOUT MOMENT

- Détresse
- Isolement
- Besoin de support moral

DÉLÉGUÉ-ES SOCIAUX  
[www.scfp1500.org](http://www.scfp1500.org)  
 OU P.A.E. – HQ  
 1.866.871.5335

**NON-FORMEL**  
 (processus à privilégier)

JE VIS UNE SITUATION CONFLICTUELLE DANS MON MILIEU DE TRAVAIL

POSSIBILITÉ DE SIGNIFIER LE PROBLÈME À LA PERSONNE CONCERNÉE !  
 (ÉTAPE À NE PAS NÉGLIGER)

O  
U  
I

- SEUL (Choisir le bon moment / Préparer et cibler vos propos)
  - AVEC L'AIDE D'UN REPRÉSENTANT SYNDICAL (DDL P DE PRÉFÉRENCE)
  - AVEC L'AIDE D'UN GESTIONNAIRE
- Évaluer la compétence du gestionnaire en relations humaines / Indiquez clairement le niveau de confidentialité souhaité et si vous voulez être représenté par le syndicat.

R  
È  
G  
L  
É

O  
U  
I

F  
I  
N

NON

NON

- Me valider
- M'informer
- Décrire
- Noter

- Auprès du responsable syndical des droits de la personne (DDL P) de ma région de préférence – [www.scfp1500.org](http://www.scfp1500.org);
- Auprès d'un représentant syndical autre;
- Au service centralisé d'information et de traitement des plaintes HQ (Intranet ou 514.289.5252);
- Auprès du gestionnaire;
- Auprès de la protectrice de la personne d'Hydro-Québec.

POSSIBILITÉS

**MÉDIATION**

- Les personnes peuvent être accompagnées;
- Les parties doivent être **volontaires** → On ne peut forcer quelqu'un à participer à la médiation;
- Démarche totalement confidentielle → Ne peut être utilisée plus tard pour démarche formelle;
- La médiation peut être proposée à tout moment (suspension des délais de la plainte ou des griefs en cours le cas échéant);
- Pourrait faire appel à un médiateur externe.

**DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DU CLIMAT DE TRAVAIL**  
**FORMATION PARITAIRE HARCÈLEMENT**  
**AUTRES POSSIBILITÉS** (capsules / présentation incivilité, C.R.T., etc.)

R  
È  
G  
L  
É

O  
U  
I

F  
O  
R  
M  
E  
L

NON

**FORMEL**

JE SUIS CONVAINCU DE VIVRE DU HARCÈLEMENT

OU

LA SITUATION M'A RENDU MALADE

OU

MOYENS NON-FORMELS N'ONT PAS FONCTIONNÉ

OU

VOUS ÊTES DÉJÀ REPRÉSENTÉ PAR LE SYNDICAT  
 VOUS SOUHAITEZ L'ÊTRE  
 UN GRIEF DOIT ÊTRE DÉPOSÉ

PRÉFÉRABLE DE VOUS FAIRE AIDER PAR VOTRE SYNDICAT POUR RÉDIGER ET DÉPOSER VOTRE PLAINTE

CSST / \* Vous faire supporter par un responsable du CRAT pour réclamation

MALADIE PERSONNELLE indiquant que vous vivez du harcèlement ou climat malsain

Loi sur les normes du travail (L.N.T.) : L'employeur doit agir lorsqu'une situation est portée à son attention. L'employeur considère alors qu'il s'agit d'une dénonciation de harcèlement possible et procède.

(À L'ULTIME)  
**PLAINTÉ FORMELLE**

- Formulaire intégré dans la règle de gestion d'HQ pour environnement de travail sain, exempt de discrimination, de harcèlement et de violence;
- Disponible sur le site Intranet tolérance zéro et au service centralisé;
- Délai de 90 jours du dernier événement selon la Loi.

**SEM HQ – 1500**  
 1.800.361.8526  
 OU 514.387.1500  
[www.scfp1500.org](http://www.scfp1500.org)

COMITÉ DDL P – PROVINCIAL

\*[La forme masculine est utilisée seulement à titre indicatif]