



Réponse de la direction et plan d'action

Évaluation du Système de gestion informelle des conflits (SGIC)

Ministère de la Justice du Canada

Réponse de la direction et plan d'action

Titre du projet : Évaluation du Système de gestion informelle des conflits (SGIC)

Centre de responsabilité : Bureau de l'intégrité et de la gestion des conflits en milieu de travail (BIGCMT)

Conclusions	Recommandations	Réponse de la direction	Plan d'action	Gestionnaire responsable (titre)	Date de mise en œuvre prévue
<p>On a réalisé certains progrès à faire passer le Ministère à une culture de collaboration en milieu de travail qui soit ouverte et permette de mieux résoudre les conflits. Toutefois, en raison du budget modeste et de la taille et de la portée relativement faibles du SGIC, il faut apporter d'importantes améliorations au programme pour parvenir à un véritable changement culturel.</p> <p>Sensibilisation aux services du SGIC Bien que certains progrès aient été réalisés, la sensibilisation globale aux services et activités du SGIC demeure relativement faible au Ministère, surtout parmi les employés. L'évaluation a relevé que les gestionnaires tendent à être mieux informés du programme.</p> <p>On a réalisé de modestes progrès pour améliorer l'accessibilité aux services du SGIC et leur utilisation. Les employés ont signalé qu'ils ont du mal à comprendre ce que sont les services du SGIC, les avantages qui en découlent, ce qui les distinguent d'autres options de gestion des conflits et la façon d'y avoir accès.</p>	<p>Recommandation 1 : Il est recommandé que le directeur du BIGCMT élabore et mette en œuvre un plan de communication du SGIC pour l'ensemble du Ministère afin d'accroître la sensibilisation parmi le personnel, les gestionnaires et les partenaires du programme au sujet du programme et des services offerts.</p>	<p>D'accord.</p> <p>Le BIGCMT doit élaborer et mettre en œuvre un plan de communication pan-ministériel pour le SGIC afin d'accroître la sensibilisation au programme et aux services qu'il propose au personnel et aux gestionnaires du ministère de la Justice.</p>	<p>Le BIGCMT doit collaborer avec la Direction des communications afin d'élaborer un plan de communication.</p> <p>Il faut bien comprendre qu'un changement de culture est un processus à long terme qui nécessite la contribution de plusieurs parties, i.e. le BIGCMT, les employés, les gestionnaires, la haute direction et les représentants syndicaux.</p> <p>Le BIGCMT doit collaborer avec les partenaires comme la Division du développement professionnel (DDP) et la Division de prévention et de règlement des différends (DPRD) pour inclure, dans la mesure du possible, les renseignements sur le SGIC et les services proposés dans des séances actuelles d'information et de formation et dans les programmes de développement du ministère de la Justice.</p> <p>Le BIGCMT doit compléter les séances de formation et d'information en communiquant avec d'autres groupes, comme les</p>	<p>Directeur, BIGCMT</p>	<p>Terminer un Plan de communication avant la fin de l'exercice (2010-2011) et fixer une date de mise en œuvre pour 2011-2012.</p>

<p>Selon un message essentiel de l'évaluation, les services du SGIC doivent recevoir le soutien de la haute direction et la participation des partenaires du SGIC. Ce soutien améliorerait la perception des employés à l'égard de la neutralité et de l'impartialité du SGIC.</p>			<p>comités de gestion, les séances de réflexion du personnel, les groupes de travail ou les réseaux, afin d'accroître la sensibilisation au sujet du programme et des services offerts par le BIGCMT.</p> <p>En 2010, des séances d'information sur le SGIC ont eu lieu dans le cadre des forums de conscientisation à la diversité et du programme d'orientation des nouveaux employés. D'autres séances d'information ont eu lieu à l'intention du réseau des Leaders et pour le Comité directeur sur l'équité en matière d'emploi.</p>		
<p>Besoin de formation</p> <p>Les résultats de l'évaluation montrent qu'il existe des conflits en milieu de travail au Ministère. La formation à la gestion informelle des conflits contribue à empêcher que les conflits s'aggravent en fournissant aux gestionnaires et au personnel les compétences en relations interpersonnelles et les méthodes de gestion des conflits appropriées. Dans le meilleur des cas, les employés se sentiraient davantage en confiance et pourraient être plus à même de s'attaquer au conflit plus tôt.</p> <p>À ce jour, les effets globaux de la formation dispensée en matière de SGIC afin que l'on gère les conflits en milieu de travail ont été entravés par le peu de séances qui ont été proposées, particulièrement dans les régions. Il faut donc donner davantage de séances</p>	<p>Recommandation 2 : On recommande que le directeur du BIGCMT accroisse la formation pan-ministérielle pour les gestionnaires et le personnel sur la façon d'empêcher, de reconnaître et de gérer les conflits en milieu de travail.</p>	<p>D'accord.</p> <p>Actuellement, il n'existe pas de programme de formation au BIGCMT. On discute actuellement avec la DDP et la DPRD dans le but d'élaborer une méthode de formation intégrée pour le SGIC. Le BIGCMT doit également inclure les relations de travail dans les discussions en question.</p>	<p>Les séances de formation et d'information seront élaborées collectivement par le BIGCMT et ses partenaires, en tenant compte des ressources limitées disponibles au BIGCMT dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une formation pour les gestionnaires et le personnel.</p> <p>La première priorité consiste à examiner la façon dont le SGIC peut être intégré dans les séances de formation et d'information actuelles offertes par la DDP et la DPRD. Une fois cela accompli, le BIGCMT examinera d'autres moyens de donner la formation aux gestionnaires et aux employés.</p> <p>Le BIGCMT doit examiner les pratiques exemplaires et les outils de formation qu'utilisent les autres</p>	<p>Directeur, BIGCMT</p>	<p>La première étape consiste à examiner les programmes de formation actuels offerts par la DDP et la DPRD et à désigner les cours qui pourraient être adaptés afin d'inclure l'information du SGIC (le tout doit se terminer d'ici juin 2011). Une fois ces cours désignés, on prendra les mesures nécessaires pour examiner le contenu et y</p>

de formation, et aborder un ensemble plus vaste de sujets que celui qui est actuellement disponible.			ministères et qui pourraient être adaptés à la formation de la DDP et de la DPRD et pourraient la compléter.		inclure un élément concernant le SGIC.
<p>Accessibilité et qualité des services du SGIC</p> <p>Les répondants qui ont utilisé les services du SGIC tendent à en être plus ou moins satisfaits. Bien que les employés de la RCN aient un meilleur accès aux services du SGIC que ceux d'autres régions, ils signalent souvent qu'ils trouvent difficile d'y avoir accès facilement. L'évaluation a déterminé que le Bureau du SGIC compte moins de personnel que celui d'autres ministères fédéraux pour ce qui est de la disponibilité des praticiens de la résolution des conflits, d'agents de la résolution et de médiateurs.</p> <p>D'aucuns ont également formulé des préoccupations au sujet de la qualité de service du SGIC parce qu'ils avaient l'impression que les membres du personnel du Bureau manquaient d'expérience en résolution des conflits et parce qu'ils ne recevaient pas de réponse aux demandes de renseignements en temps opportun. Il s'impose que plus de personnes travaillent au SGIC.</p>	<p>Recommandation 3 : Il est recommandé que le directeur du BIGCMT accroisse l'accès pan-ministériel à des praticiens formés et à un personnel bien informé travaillant au SGIC ou au nom de celui-ci.</p>	<p>D'accord.</p> <p>Le rapport d'évaluation est opportun et donne l'occasion au directeur du BIGCMT et à la haute direction de discuter du type de services et de soutien qui devraient être offerts au ministère de la Justice et ceux qu'on devrait obtenir à contrat. Cette analyse est également utile pour examiner la dimension et la structure de l'équipe du SGIC.</p>	<p>Des discussions auront lieu avec la haute direction afin de finaliser le mandat du SGIC de la Justice.</p> <p>Il faudra également discuter avec la haute direction et les principaux partenaires comme les régions, les relations de travail et les représentants syndicaux.</p>	<p>Directeur, BIGCMT</p>	<p>Des discussions auront lieu avec le SMA du Secteur de la gestion, dans le cadre de l'affectation du Budget 2011-2012.</p>
<p>Rôle des partenaires</p> <p>Le programme du SGIC a été élaboré dans l'attente que les représentants de la direction, des RH, des syndicats, des bureaux régionaux, et d'autres</p>	<p>Recommandation 4 : Il est recommandé que le directeur du BIGCMT cherche des occasions de mobiliser dynamiquement les</p>	<p>D'accord.</p> <p>Le BIGCMT reconnaît assurément qu'un engagement de</p>	<p>L'engagement des syndicats a débuté et doit continuer de s'élargir afin d'inclure tous nos partenaires au cours des prochains mois.</p>	<p>Directeur, BIGCMT</p>	<p>En cours.</p>

<p>personnes possédant une expertise en gestion des conflits, jouent un rôle important pour soutenir le progrès du SGIC grâce à des activités comme la promotion du programme et la recommandation de personnes aux services du SGIC. Les résultats de l'évaluation indiquent que, bien que les partenaires tendent à bien connaître le SGIC, ils n'ont pas fait preuve d'un grand dynamisme à promouvoir le programme dans leurs services ou auprès d'autres employés du Ministère.</p>	<p>partenaires dans la résolution des conflits au Ministère.</p>	<p>collaboration avec les partenaires est essentiel à la réussite de l'élaboration et de la maturité du SGIC du ministère de la Justice.</p>			
<p>Emplacement du Bureau du SGIC</p> <p>Certains répondants étaient incertains lorsqu'il s'agissait de visiter le Bureau du SGIC par crainte de représailles. Ils ont décrit son l'emplacement comme étant trop évident, trop ouvert à la vue du public. Il pourrait y avoir des façons de fournir des services de manière plus discrète, loin d'autres bureaux du Ministère, afin que les gens ne se sentent pas mal à l'aise de s'y rendre. Si les gens ne sont pas certains que leur vie privée sera protégée, ils risquent d'être plus susceptibles d'éviter le Bureau ou de rechercher d'autres mécanismes plus formels pour réagir à leur situation.</p>	<p>Recommandation 5 : On recommande que le directeur du BIGCMT, en collaboration avec ses partenaires, examine des façons dont les services en personne du SGIC peuvent être fournis aux employés et aux gestionnaires de manière plus discrète.</p>	<p>D'accord.</p>	<p>Le BIGCMT a déménagé dans un nouvel emplacement de l'Atrium inférieur de l'Édifce Commémoratif de l'Est – 284, rue Wellington, en octobre 2010.</p> <p>Une salle plus petite est également disponible pour les agents du SGIC afin qu'ils puissent rencontrer les employés en privé, y compris les gestionnaires, le cas échéant.</p>	<p>Directeur, BIGCMT</p>	<p>Terminé.</p>