

## **Chapitre 11. Procédures de recours :**

### **DÉCLARATION D'OBJECTIF ET DE MOTIVATION**

Le Mouvement populaire pour la santé (MPS) est un réseau au sein duquel des individus et des groupes d'origines diverses travaillent ensemble pour atteindre un objectif commun. Dans un tel réseau, des divergences d'opinion sont susceptibles de se produire de temps à autre, et des inconvénients et des conflits peuvent survenir, conduisant à l'insatisfaction. Il en va de même pour le secrétariat global de MPS, où des insatisfactions peuvent survenir parmi les employés du réseau, y compris les consultants rémunérés. L'insatisfaction peut survenir lorsque certaines attentes (réelles ou perçues) ne sont pas satisfaites dans le cadre du travail. Une insatisfaction non traitée est à l'origine d'un grief. Un traitement rapide et efficace des griefs est la clé d'un environnement de travail fructueux et confortable.

Cette politique prévoit une procédure pour résoudre les griefs lorsqu'ils surviennent, y compris des étapes et des structures pour soulever et résoudre les plaintes formelles, afin d'éviter la perte de motivation, la perte de concentration et d'efficacité, ou les conflits qui peuvent résulter d'un mécontentement non traité.

Les concepts de base mentionnés dans cette procédure, y compris la description du secrétariat global, du coordinateur global, de leurs principales tâches et responsabilités, et de leurs relations, sont définis au chapitre 7 du présent manuel, intitulé "Secrétariat global".

### **QU'EST-CE QU'UN GRIEF ?**

Un grief est une objection, une plainte ou un sentiment d'injustice qui trouve son origine dans la situation de travail, les conditions de service ou les relations de travail, et qui ne peut être résolu par une médiation bilatérale. Il devient donc suffisamment sérieux pour justifier l'attention des organes directeurs de MPS.

Par conséquent, un grief est lié au travail et peut survenir pour les raisons suivantes :

- (a) Problèmes personnels ou individuels qui découlent du travail lui-même ou de l'environnement physique de travail (récompense, agression, supervision, installations
- (b) L'application d'un contrat individuel ou d'un accord collectif conclu dans le cadre d'un processus de négociation collective impliquant les employés et le coordinateur global, qui agit en tant que directeur de l'équipe du secrétariat global, tel que décrit au chapitre 7 du présent manuel (par exemple, la programmation des heures supplémentaires), et
- (c) Pratiques de travail déloyales (victimisation).

### **POURQUOI UNE PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES GRIEFS ?**

MPS souhaite avoir un personnel heureux et satisfait, dont les conditions de travail reflètent les idéaux du mouvement. Par conséquent, la franchise est encouragée et la procédure de règlement des griefs offre aux employés la possibilité de discuter et de résoudre tout problème, plainte ou grief.

Un grief non résolu peut empêcher l'employé d'exceller et a un effet préjudiciable sur la relation entre le personnel du Secrétariat global et son directeur immédiat, c'est-à-dire le coordinateur global ou le chef du bureau du Secrétariat. Il est donc important que l'employeur prenne en compte toute réclamation en temps utile.

Une procédure de règlement des griefs crée des voies officielles permettant aux membres du personnel de porter leurs problèmes à l'attention du coordinateur global, du chef du bureau du secrétariat ou d'autres structures de MPS concernées. Elle garantit également l'uniformité des processus de traitement des griefs.

## **CHAMP D'APPLICATION**

Cette politique s'applique à tous les travailleurs et à tous les bureaux qui constituent le Secrétariat global de MPS tel que décrit au chapitre 7, indépendamment du pays où ils sont physiquement situés. Si les normes établies dans cette politique sont inférieures aux lois nationales du pays où le bureau est situé, les lois nationales s'appliqueront.

Les griefs fondés sur le sexe, y compris les griefs concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur le sexe, ne relèvent pas du champ d'application de la présente politique, puisqu'ils font l'objet d'une politique distincte.

Seuls les employés peuvent déposer des griefs. Le coordinateur global peut faire part de son insatisfaction quant aux performances ou à l'attitude des employés dans le cadre d'un processus prédéfini d'évaluation des performances, défini dans une procédure distincte de la procédure de règlement des griefs.

Si le grief des travailleurs concerne des mesures disciplinaires ou une insatisfaction exprimée par le coordinateur global à l'égard des performances des travailleurs, le comité global de règlement des griefs CGRG (GGRC pour son acronyme en anglais) examinera si le cas relève du champ d'application de la présente politique. Si le CGRG conclut que c'est le cas, il examinera le grief en suivant les lignes directrices ci-dessous.

Cette politique entrera en vigueur après son adoption par le Conseil directeur de MPS.

## **TERRAINS**

Les griefs peuvent être fondés sur toute mesure ou situation concernant les relations au sein du Secrétariat, y compris les relations entre l'employeur et le(s) employé(s), le responsable du personnel et le(s) employé(s), ou entre deux employés, qui affecte ou peut affecter les conditions d'emploi d'un ou de plusieurs travailleurs.

De telles mesures ou situations peuvent survenir lorsque

- a) les dispositions d'une convention collective applicable ou d'un contrat de travail individuel sont négligées ou enfreintes ; ou
- b) les règles de travail, les lois ou les règlements nationaux sont négligés ou enfreints ; ou
- c) les coutumes ou usages nationaux sont négligés ou enfreints ; ou
- d) les problèmes personnels qui apparaissent en raison de l'organisation du travail ou de la communication interpersonnelle au sein du Secrétariat

## **L'EXPRESSION D'UN MÉCONTENTEMENT**

L'insatisfaction doit être exprimée pour être prise en compte. L'employé est censé exprimer son mécontentement auprès du coordinateur global ou du chef du bureau du secrétariat. Si le grief concerne le coordinateur global ou le chef du bureau du secrétariat, l'employé peut le soumettre aux coprésidents du Conseil de direction de MPS.

Avant de formuler officiellement un grief, l'employé doit essayer de trouver une solution de manière informelle, soit avec la personne concernée, soit avec son supérieur hiérarchique direct, c'est-à-dire le coordinateur global ou le chef du bureau du secrétariat. L'articulation peut se faire oralement ou par écrit. Il ne s'agit pas encore d'une plainte formelle. Lorsqu'il dépose un grief, l'employé doit indiquer s'il a tenté de le faire et, si ce n'est pas le cas, quelles en sont les raisons.

Tout en essayant de résoudre le problème de manière informelle, l'employé peut chercher du soutien auprès de ses collègues ou de personnes faisant partie des structures de gouvernance de MPS, y compris le Conseil d'orientation.

Le coordinateur global, le chef du secrétariat ou les coprésidents sont censés prendre connaissance du grief, l'évaluer et le traiter si l'évaluation le justifie.

## **PLAINTÉ FORMELLE**

Si aucune mesure n'a été prise dans les deux mois suivant l'expression du grief, l'employé peut déposer une plainte officielle auprès du Comité global de règlement des griefs (CGRG) défini dans le cadre de la présente politique.

Le CGRR se réunit dans les 10 jours suivant la réception d'une plainte formelle afin de l'évaluer et de décider des prochaines étapes. Le CGRR envoie une communication officielle à l'employé pour l'informer de l'état d'avancement de la plainte formelle dans un délai d'un mois à compter de sa réception.

Le CGRG devrait avoir traité les plaintes dans les trois mois suivant leur réception. Le CGRG fournira une communication formelle (orale ou écrite) sur les plaintes reçues et leur statut au CoCo dans un délai de trois mois à compter de la réception de la plainte formelle.

Les délibérations du CGRR sont confidentielles.

## **LES COMITÉS DE RECOURS MONDIAUX**

Le comité global de règlement des griefs de MPS sera habilité à examiner les plaintes formelles déposées par tous les employés de tous les bureaux du secrétariat de MPS.

Le CGRG sera composé de 3 ou 5 membres. Au moins la moitié du comité (au moins 2 ou 3 respectivement) sera constituée d'activistes du MPS qui ont une expérience ou une base dans les questions du travail. Au moins la moitié des membres du comité seront des femmes.

Le CGRR sera constitué dans les trois mois suivant l'adoption de la présente politique. Le CoCo sera chargé de constituer le CGR et de remplacer les membres si nécessaire.

À la demande du CoCo, les membres du comité de surveillance seront invités à proposer des membres. Un membre proposé doit être soutenu par deux autres membres du comité de surveillance pour être nommé. En cas de propositions multiples, le CoCo facilitera le processus de sélection et de confirmation du panel final du CGRG.

Si un membre du CGRG est lui-même impliqué dans une affaire ayant donné lieu à un grief, ou si le travailleur exprime une préoccupation sérieuse quant à l'évaluation du grief en question par ce membre, le travailleur sera invité à proposer un remplacement temporaire du membre du CGRG en question. Le membre lui-même sera invité à se retirer temporairement. Le changement proposé sera examiné et confirmé par le CoCo.

Les remplacements temporaires au sein du CGRG seront acceptés au cas par cas. Une fois que la procédure de règlement des griefs impliquant un remplacement temporaire est achevée, le CGRG retrouve sa composition d'origine.

### **NON PRISE EN COMPTE PAR LE CGRG**

Si un employé estime que le CMRG n'a pas répondu de manière adéquate à sa plainte formelle dans un délai de six mois, le CoCo est habilité à entendre et à trancher le grief. L'employé peut choisir d'envoyer une communication écrite ou de demander la possibilité de s'adresser au CoCo lors de sa réunion ordinaire. Le CoCo entend la partie lésée et délibère ensuite sur la question sans la présence des parties concernées.

Le CoCo communique sa décision aux parties concernées dans un délai de deux mois.

Les délibérations du CoCo en la matière sont confidentielles.