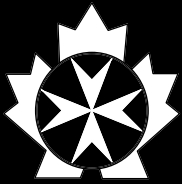


DID YOU KNOW?


AN INFORMATION SHEET FOR ST. JOHN AMBULANCE MEMBERS



GRIEVANCE PROCEDURE

December 1996

Vol. 3 No. 12

 **DID YOU KNOW** that when trying to deal with a complaint or grievance, the closer you are to the problem the more effective the solution will be?

A *complaint* is a verbal indication of dissatisfaction. Once formal action is taken to deal with the dissatisfaction, the *complaint* becomes a *grievance*.

All Brigade members, at any level within the Brigade, have the right to place a grievance and to be treated in a fair and equitable manner. To find the best solution - one that is satisfying to everyone involved - use the following guidelines:

- first try to solve problems co-operatively and informally
- look for resolution before complaining to higher levels
- always discuss grievances with the complainant before taking action
- consider all available and relevant information before taking action
- a written grievance should be given to the immediate supervisor, who will decide what action to take
- a grievance about the immediate supervisor should be given to that person's supervisor

All grievances are confidential.

There are several ways to deal with a grievance:

- negotiate a solution with the complainant,
- ask someone neutral to assist in negotiations,
- discipline the offender, as appropriate, or
- dismiss the grievance as unfounded.

When deciding on a solution to any grievance, make sure no member's human rights have been violated.

Look for the reason for the grievance. If someone has acted out of turn, there may be a reason. Consider some of the following alternatives to discipline or dismissal:

- firmly review the rules, if there are recurring misdemeanors
- retrain by offering a refresher course or more extensive training, if members are unaware of their whole task or role
- remotivate by giving a new challenge or a sabbatical to refresh their outlook if they are bored or lack enthusiasm
- rematch with a different person or to a more suitable position if there is a personality conflict
- refer them to a different area of St. John, or to another volunteer agency
- retire them with honour, to enable them to leave without guilt or anger

If a grievance eventually results in the dismissal of a member, use the following exit interview steps:

- have someone else present
- be quick, direct and absolute
- announce; don't argue about how you reached your decision
- do not attempt to counsel
- follow up in writing, to make the message clear and to settle unfinished items (eg. return of SJA property)

LES SAVIEZ-VOUS?


FEUILLE D'ENSEIGNEMENTS À L'INTENTION
DES MEMBRES DE L'AMBULANCE SAINT-JEAN



PROCÉDURE DU RÈGLEMENT DES GRIEFS

Décembre 1996

Vol. 3, n° 12

 **SAVIEZ-VOUS** que dans le traitement d'une plainte ou d'un grief, l'efficacité de la solution est fonction de notre situation par rapport au problème?

Une *plainte* est l'expression verbale du mécontentement que l'on éprouve. Une plainte devient un *grief* dès le moment où l'on prend des mesures formelles concernant le mécontentement.

Les membres de la Brigade, à tous les échelons de l'organisation, ont le droit de déposer un grief et d'être traités de façon juste et équitable. Pour trouver la meilleure solution - une solution qui sera satisfaisante pour toutes les parties concernées - suivre les principes directeurs énoncés ci-dessous :

- essayer d'abord de résoudre le problème ensemble de façon informelle
- chercher une solution au problème avant d'aller se plaindre à un échelon supérieur
- discuter toujours du grief avec le plaignant avant de prendre des mesures
- étudier toute l'information pertinente disponible avant de prendre des mesures
- adresser son grief par écrit à son supérieur immédiat, qui décidera des mesures à prendre
- adresser tout grief concernant son supérieur immédiat au surveillant de ce dernier, qui décidera des mesures à prendre

Tous les griefs seront traités sous le sceau de la confidentialité.

Il existe plusieurs façons de traiter un grief :

- négocier une solution avec le plaignant,
- faire appel à une tierce partie afin qu'elle puisse apporter son aide lors des négociations,
- prendre des mesures disciplinaires à l'égard du contrevenant, s'il y a lieu de le faire, ou
- rejeter le grief s'il est sans fondement.

Lorsqu'on règle un grief, s'assurer de ne pas violer les droits du membre.

Essayer de connaître la raison pour laquelle on a déposé un grief. Si quelqu'un a agi de façon incorrecte, c'est peut-être pour une raison en particulier. Plutôt que prendre des mesures disciplinaires à l'égard du membre ou de renvoyer celui-ci, penser aux solutions suivantes :

- revoir sérieusement les règlements lorsqu'il y a récurrence des écarts de conduite
- donner un cours de recyclage ou une formation plus poussée si le membre ne sait pas en quoi consiste son rôle ou sa tâche
- motiver à nouveau le membre qui s'ennuie ou manque d'enthousiasme en lui donnant un nouveau défi ou une période sabbatique afin qu'il ait une vision nouvelle des choses
- joindre le membre à une autre personne ou lui offrir un poste plus approprié s'il y a conflit de personnalité
- muter le membre à un autre secteur d'activités au sein de Saint-Jean ou lui donner le nom d'un autre organisme bénévole
- mettre le membre à la retraite avec tous les honneurs qu'il mérite afin de lui permettre de quitter sans culpabilité ou colère.

Si le grief entraîne le congédiement du membre, mener une entrevue de fin d'emploi en procédant comme suit :

- demander à une autre personne d'être présente
- être rapide, direct et absolu
- annoncer sa décision; ne pas discuter des raisons pour lesquelles on a pris la décision
- ne pas donner de conseils
- donner suite par lettre, en donnant un message clair afin de régler les questions non résolues (p. ex., retourner les biens qui sont la propriété de l'Ambulance Saint-Jean).