



## En résumé

La médiation est un service gratuit offert aux salariés et aux employeurs pour les aider à trouver une solution satisfaisante au litige qui les oppose. Proposée par un personnel qualifié, impartial, respectueux de vos besoins, la participation à la médiation est volontaire.

Votre seul engagement : la volonté de trouver  
**une solution équitable.**

## Service des renseignements

Région de Montréal

**514 873-7061**

Ailleurs au Québec, composez sans frais

**1 800 265-1414**

Internet

**[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)**

Abonnement en ligne

**Cyberinfo CNT**

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.  
L'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture du texte.

*English copy available on request.*



C-0108 (07-05)


# Médiation

Un **service gratuit**  
pour vous aider à  
**régler un conflit** dans  
les meilleurs délais

Commission  
des normes  
du travail

Québec 

Québec 



La Loi sur les normes du travail régit les conditions de travail d'un grand nombre de salariés. Que vous soyez employeur ou salarié, il se peut qu'un jour vous soyez impliqué dans un recours à l'encontre d'une pratique interdite par cette loi, ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Si cela vous arrivait, vous aimeriez sans doute trouver une solution à ce conflit sans nécessairement entreprendre des démarches juridiques souvent longues et coûteuses. La Commission des normes du travail vous offre cette possibilité par l'entremise de son service de médiation.

### Un service rapide

Dès qu'une plainte à l'encontre d'une pratique interdite ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante est déposée à la Commission des normes du travail, une personne qualifiée vous appelle pour vous offrir ses services de médiateur. Avec votre accord et celui de l'autre partie, elle fixera une rencontre de médiation.

### Un service axé sur la communication

Dans un climat propice aux échanges, le médiateur vous aidera à établir le dialogue avec l'autre partie. En présence l'un de l'autre, vous pourrez exprimer vos points de vue particuliers, examiner des possibilités de solution et négocier les termes d'une entente à laquelle vous aurez librement consenti.

### Un service avantageux

La médiation vous permet de :

- rechercher activement une solution satisfaisante au conflit ;
- garder le contrôle des décisions à prendre ;
- gagner du temps, économiser de l'argent et limiter les soucis ;
- parvenir à une entente librement consentie.

Si aucune entente n'intervient, la Commission des normes du travail transmet sans délai la plainte à la Commission des relations du travail. La Commission des normes du travail offre au salarié d'être représenté par l'un de ses avocats sans aucuns frais.

### Un service reconnu

Depuis 1992, près de 80 % des salariés et des employeurs impliqués dans un recours à l'encontre d'une pratique interdite par la Loi sur les normes du travail ou d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ont accepté le service de médiation. Les commentaires recueillis lors de divers sondages témoignent de la qualité du service offert, de sa raison d'être et de la très grande satisfaction des utilisateurs.

### Un service professionnel

Les médiateurs de la Commission des normes du travail sont soumis à des règles d'éthique. Un document, disponible sur demande dans chaque direction régionale de la Commission, précise leur rôle, leurs devoirs et leurs responsabilités, notamment en ce qui a trait à l'impartialité, l'équité et la confidentialité.

Le médiateur est une personne neutre, qui ne prend parti ni pour l'employeur ni pour le salarié, ayant pour rôle de :

- vous expliquer les règles qui entourent la médiation ;
- vous informer de vos droits et obligations selon la loi ;
- vous apporter son soutien tout au long de la démarche sans jamais se substituer à vous ;
- créer un climat propice au dialogue ;
- vous aider à exprimer les faits reliés au conflit ;
- vous aider à trouver des pistes de règlement ;
- vous aider à évaluer clairement la situation et les propositions de solutions ;
- s'assurer de votre satisfaction face au projet d'entente.

Pour conserver toute son objectivité, le médiateur ne peut avoir agi à d'autre titre dans votre dossier. De plus, les renseignements que vous lui confiez durant son mandat de médiation sont confidentiels et nul ne peut le contraindre à les divulguer. Ces garanties sont données à l'article 123.3 de la Loi sur les normes du travail.