



## LA MÉDIATION

Un atout  
précieux pour  
la résolution  
de conflits

# La médiation

## Un atout précieux pour la résolution de conflits

---

*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 concerné par un recours pour une pratique interdite par cette loi, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou pour harcèlement psychologique. Si cela vous arrivait, vous aimeriez sans doute trouver une solution à ce conflit sans nécessairement entreprendre des démarches juridiques souvent longues et coûteuses.*

### Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un service 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 et respectueux de vos besoins, la participation à la médiation est volontaire, et vous êtes libre de vous retirer du processus de médiation en tout temps. Votre seul engagement est d'avoir la volonté de trouver une solution équitable. Il est à noter que si vous le désirez, vous pouvez être accompagné d'une personne de votre choix, qui ne pourra pas intervenir lors de la médiation mais qui pourra vous apporter un soutien moral.

**AVEZ-VOUS PENSÉ À LA MÉDIATION ? LA COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CNESST) VOUS OFFRE CETTE POSSIBILITÉ.**



---

## Un service rapide

Dès qu'une plainte pour une pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou pour harcèlement psychologique est déposée à la CNESST, 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. Votre disposition à écouter les propositions de l'autre partie favorisera des échanges positifs. En présence l'un de l'autre, vous pourrez exprimer vos points de vue particuliers, examiner des pistes de solution et négocier les termes d'une entente à laquelle vous aurez librement consenti. La médiation basée sur une bonne communication, équitable, confidentielle et respectueuse permet de parvenir à des solutions plus harmonieuses.

## 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 CNESST transmet sans délai la plainte au Tribunal administratif du travail et offre au salarié d'être représenté par l'un de ses avocats sans aucuns frais.**

## Rôle du médiateur

Les médiateurs de la CNESST sont soumis à des règles d'éthique. Ils se doivent d'être neutres, de ne prendre parti ni pour l'employeur ni pour le salarié. Le médiateur a un devoir d'impartialité, d'équité et de confidentialité. Il a 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 liés au conflit ;
- ◆ vous aider à trouver des pistes de règlement ;
- ◆ vous aider à évaluer clairement la situation et les propositions de solution, sans exercer une quelconque pression ou influence sur vous ou sur l'autre partie pour accepter l'entente ;
- ◆ s'assurer de votre satisfaction relativement au projet d'entente.

Pour conserver toute son objectivité, le médiateur ne peut avoir déjà agi à d'autres titres 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 aux articles 123.3 et 125 de la Loi sur les normes du travail.

## Nature de l'entente

Même si l'entente de règlement appartient aux deux parties, le médiateur a le mandat de les aider et de les soutenir dans la rédaction d'un projet d'entente. Si le médiateur est d'avis que l'entente crée une situation de net déséquilibre pour une partie ou prête à des injustices, qu'elle repose sur des renseignements incomplets ou faux, il doit :

- en informer les parties et, s'il le juge nécessaire, suspendre la démarche ou y mettre fin ;
- encourager les parties à prendre des décisions fondées sur des renseignements adéquats et suffisants ;
- inviter les parties à consulter toute personne-ressource pouvant les faire bénéficier d'une expertise et d'un éclairage pertinent ;
- ne contresigner aucune entente qui contrevienne à l'ordre public.



## Savoir se préparer !

Pour obtenir les meilleurs résultats possible lors de la médiation, il est important de bien se préparer. Pour ce faire, vous pouvez consulter notre site Web, où une multitude de renseignements sont disponibles. Pour être plus efficace, essayez d'envisager des pistes de solution et, au besoin, préparez-vous un aide-mémoire.

## Comment se passe une séance de médiation ?

Si vous voulez savoir comment se déroule une séance de médiation, la CNESST vous invite à consulter la page Web ainsi que la capsule vidéo *La médiation* que vous trouverez à l'adresse suivante : **[cnesst.gouv.qc.ca/mediation](https://cnesst.gouv.qc.ca/mediation)**. Savoir comment la médiation s'exerce permet de faire un choix éclairé avant de s'y engager.

Pour toute demande ou pour obtenir des renseignements : **1 844 838-0808**

*« Pour obtenir les meilleurs résultats possible lors de la médiation, il est important de bien se préparer »*

**POUR NOUS JOINDRE**



**1 844 838-0808**



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



DC100-1778 (2016-10)