

La médiation

# UN ATOUT PRÉCIEUX POUR LA RÉOLUTION 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 personnes salariées. Que vous soyez employeur ou la personne salariée, 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, pour harcèlement psychologique ou sexuel ou concernant une disparité de traitement relative à des régimes de retraite ou à d'autres avantages sociaux basée uniquement sur la date d'embauche. Si cela vous arrivait, vous aimeriez peut-être 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 à la personne salariée et à l'employeur pour les aider à trouver une solution satisfaisante au conflit 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 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 pourra vous conseiller.

**AVEZ-VOUS PENSÉ À LA MÉDIATION ? LA 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 ou sexuel est déposée à la CNESST, une personne désignée communique avec vous pour vous offrir le service de médiation. 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, la personne médiatrice 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'une de l'autre, vous pourrez exprimer vos points de vue particuliers, examiner des pistes de solution et négocier les modalités 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 satisfaisantes pour les deux parties.

## 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 à la personne salariée d'être représentée par l'un de ses avocats ou l'une de ses avocates sans aucuns frais. Dans le cas d'une plainte pour harcèlement psychologique ou sexuel, celle-ci sera confiée à un enquêteur en harcèlement psychologique ou sexuel.**

## Rôle de la personne médiatrice

Les personnes médiatrices de la CNESST sont soumises à des règles d'éthique. Elles se doivent d'être neutres, de ne prendre parti ni pour l'employeur ni pour la personne salariée. La personne médiatrice a un devoir d'impartialité, d'équité et de confidentialité. Elle a pour rôle de :

- ◆ vous expliquer les règles qui entourent la médiation ;
- ◆ vous informer de vos droits et de vos 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 que vous acceptiez l'entente ;
- ◆ s'assurer de votre satisfaction relativement au projet d'entente.

Pour conserver toute son objectivité, la personne médiatrice 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 la 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, la personne médiatrice a le mandat de les aider et de les soutenir dans la rédaction d'un projet d'entente. Si la personne médiatrice est d'avis que l'entente crée une situation de net déséquilibre pour une partie ou prête à des injustices ou qu'elle repose sur des renseignements incomplets ou faux, elle doit :

- en informer les parties et, si elle 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 pertinents ;
- 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 fournis. 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  
[cnesst.gouv.qc.ca](https://cnesst.gouv.qc.ca)  
1 844 838-0808



DC100-1778-3 (2020-05)