



Bureau de la gestion informelle des conflits

LA MÉDIATION – QUE PUIS-JE EN RETIRER?

En quoi consiste le processus de médiation offert par le Bureau de la gestion informelle des conflits (BGIC)?

La médiation est un processus volontaire et confidentiel dans le cadre duquel un tiers impartial (le médiateur) facilite les discussions entre deux parties en conflit et offre aux participants la possibilité de parler de leurs problèmes, d'examiner leurs intérêts et de prendre une décision sur la manière suivant laquelle ils préfèrent interagir à l'avenir.

Que puis-je en retirer ?

La médiation vous offre la possibilité :

- de rétablir le lien de confiance et d'avoir des discussions constructives;
- de parler ouvertement et librement de vos besoins, de vos intérêts et de vos opinions;
- d'écouter et de comprendre le point de vue de l'autre personne;
- de proposer des solutions viables et durables;
- de négocier les modalités d'une entente.

Pourquoi devrais-je recourir à la médiation pour régler un conflit en milieu de travail?

Plus on s'attaque rapidement à un problème, plus on a de chance de le régler. En revanche, plus les choses traînent en longueur, plus les conséquences peuvent être fâcheuses, non seulement pour les parties directement concernées, mais également pour leur entourage.

Dans quelles situations la médiation n'est-elle pas recommandée?

La médiation est un processus très productif qui permet de bien gérer les conflits, mais elle ne s'applique pas à toutes les situations.

La médiation ne convient pas :

- lorsque la validité d'une loi ou d'une politique, etc., est contestée;
- s'il y a nécessité d'établir un précédent jurisprudentiel;
- si la question doit être soumise à un débat public;
- s'il y a possibilité de violence entre les parties.

Site intranet du BGIC: <http://hrsdc.prv/bgic> Numéro de téléphone (sans frais): 1-866-382-7502



Par ailleurs, la médiation n'est pas un processus d'intervention en situation de crise. Les personnes qui vivent une détresse physique ou psychologique peuvent composer le numéro du Programme d'aide aux employés (1-800-268-7708).

Dans quelles situations la médiation peut-elle être une option utile et efficace?

La médiation est un processus adéquat et utile lorsque :

- vous jugez que le statu quo n'est pas tolérable;
- vous êtes ouvert à l'idée d'explorer vos propres solutions à votre problème;
- vous souhaitez préserver ou améliorer vos relations de travail et rétablir le lien de confiance.

La médiation est toujours plus efficace lorsque les parties s'y soumettent de bonne foi. Elle permet d'envisager des solutions de compromis mutuel au moyen de conversations respectueuses, confidentielles et axées sur la résolution du problème en cause.

Qui participe à la médiation?

En général, les parties directement visées par le conflit participent à la médiation. Elles peuvent également être accompagnées de leur représentant syndical, de leur conseiller en relations de travail ou de toute personne susceptible de leur apporter un soutien moral. Il est essentiel que toutes les personnes qui participent à ce processus volontaire et confidentiel le fassent de bonne foi, car le spécialiste en gestion des conflits mettra immédiatement un terme au processus s'il constate que de la « pression » a été exercée sur l'une ou l'autre des parties pour obtenir sa participation à la médiation.

Quel est le rôle du médiateur?

Le médiateur se charge de faciliter la conversation entre les parties de manière à les encourager à écouter respectueusement ce que l'autre a à dire, à retenir de nouveaux renseignements, à clarifier et à discuter des questions importantes, à exprimer leurs intérêts, à prendre leurs propres décisions et à trouver des solutions qui répondent aux besoins de toutes les parties concernées.

Ce que les médiateurs ne font pas :

- ils ne prennent pas parti;
- ils ne donnent pas leur opinion sur qui a tort et qui a raison;
- ils ne prennent aucune décision pour les parties.

Quel est le rôle des parties?

Les parties doivent :

- participer de bonne foi;
- communiquer ouvertement et honnêtement;
- tâcher de comprendre la position de l'autre;
- assumer leur part de responsabilité dans le conflit;
- s'efforcer de trouver une solution qui convient à tout le monde.

Quel est le rôle de mon représentant syndical ou de mon conseiller en relations de travail?

Les représentants syndicaux et les conseillers en relations de travail sont les bienvenus à la table de médiation, et nous les encourageons à vous accompagner à toutes les étapes du processus (rencontre initiale avec un praticien en gestion des conflits, séances préliminaires et rencontres de médiation).

À toutes les étapes du processus, le représentant syndical et le conseiller en relations de travail soutiennent les parties (qui demeurent libres de prendre leurs propres décisions) et veillent à ce que les solutions proposées soient conformes à la convention collective en vigueur et aux politiques et lignes directrices de la fonction publique. Dans le cadre d'un processus officiel, le représentant syndical et le conseiller en relations de travail peuvent offrir leur avis sur les conclusions possibles et parler au nom de toutes les parties. Or, pendant un processus de médiation, les parties exposent elles-mêmes leurs arguments tout en bénéficiant du soutien du représentant syndical et du conseiller en relations de travail.

Quelle est la durée d'un processus de médiation?

Le processus de médiation se déroule en deux étapes : les rencontres préliminaires et la médiation.

On réserve généralement une journée complète à l'étape de la médiation afin d'avoir le temps de régler les différents problèmes et de discuter à fond de toutes les questions en jeu.

Les rencontres préliminaires ont lieu avant le début de la médiation et durent une heure ou deux. À cette étape, chacune des parties et la personne qui les accompagne, le cas échéant, rencontrent le praticien séparément afin de discuter du conflit et de leurs attentes quant à sa résolution. Les séances préliminaires permettent aux parties de poser des questions au sujet du processus de médiation, de se préparer en vue des discussions à venir et d'explorer diverses pistes de solution.

Cela permet aux parties de bien se préparer en vue de la médiation.

Est-ce que le médiateur peut déterminer l'issue de la médiation?

Non. Tous les praticiens en gestion des conflits sont des tiers impartiaux qui ne prennent pas parti et qui n'ont aucun pouvoir décisionnel. C'est aux parties de travailler ensemble pour trouver leurs propres solutions.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES AU SUJET DU PROCESSUS DE MÉDIATION DU BGIC AUX FINS DE LA RÉOLUTION DE GRIEFS/PLAINTES – À L'ATTENTION DES PLAIGNANTS

Peut-on utiliser la médiation pour régler un grief/une plainte?

La médiation est un processus volontaire et confidentiel qui vise à résoudre des conflits de bonne foi. C'est aux parties, et non pas au médiateur, qu'il incombe de résoudre les différends en cause. À tout moment, les parties peuvent se retirer du processus, et le médiateur peut mettre un terme à la médiation s'il estime que le processus n'est pas utile, qu'il fait du tort ou qu'il porte préjudice aux parties.

La médiation est un processus « sans préjudice » qui ne contrevient pas aux droits légaux ou contractuels d'une personne. Par ailleurs, tous les propos tenus pendant la médiation sont confidentiels et ne peuvent être divulgués dans le cadre de procédures juridiques ou administratives ultérieures, sauf si la loi l'exige.

Si je choisis d'aller en médiation pour régler un grief/une plainte, est-ce que cela m'empêchera de reprendre le processus de grief/plainte à un autre moment?

Non. Le fait de participer à un processus de médiation ou à tout autre processus de gestion informelle des conflits ne limite en rien votre droit d'utiliser d'autres processus officiels de résolution, comme le processus de griefs/plaintes ou les solutions juridiques. Si vous choisissez d'aller en médiation, votre grief sera mis en veilleuse (les échéanciers seront mis en suspend). Si, au terme du processus de médiation, vous ne parvenez pas à régler le conflit, vous pourrez reprendre votre processus de grief/plainte (et les échéanciers seront réactivés).

Que dois-je faire pour mettre mon grief/ma plainte en veilleuse?

Votre représentant syndical et vous devez rédiger un courriel à votre gestionnaire lui demandant de mettre votre grief/plainte en veilleuse le temps d'aller en médiation ou jusqu'à ce que vous décidiez de recourir à nouveau au processus de grief/plainte.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES AU SUJET DU PROCESSUS DE MÉDIATION DU BGIC AUX FINS DE LA RÉOLUTION DE GRIEFS/PLAINTES – À L'ATTENTION DE LA DIRECTION

Comment les mesures correctives sont-elles abordées dans le cadre du processus de médiation du BGIC aux fins de la résolution de griefs/plaintes?

Le médiateur discute séparément des mesures correctives avec les deux parties (le plaignant et la direction) avant le début de la médiation afin de jauger leur ouverture et de s'assurer qu'il est possible de résoudre le problème faisant l'objet d'un grief/une plainte. Par exemple, s'il n'est possible de résoudre qu'une partie du problème au moyen d'une mesure corrective, le médiateur doit en informer les parties avant le début de la médiation afin de leur permettre de décider si elles souhaitent poursuivre le processus de médiation pour résoudre une partie du grief/de la plainte.

Qui peut prendre des mesures correctives pendant une médiation?

En général, le représentant de la direction qui participe au processus de médiation a le pouvoir de prendre des mesures correctives. Si ce n'est pas le cas, la personne qui a ce pouvoir doit être présente pendant la médiation ou le gestionnaire qui participe à la médiation doit pouvoir la joindre au téléphone. La médiation ne peut avoir lieu à moins que la personne qui a le pouvoir de prendre des décisions ne soit présente ou, à tout le moins, ne puisse être joint pendant la médiation. Cette question est toujours abordée pendant les rencontres préliminaires.