

Les interventions en résolution de différends et en amélioration des relations du travail



Gilles Lachance
Direction générale des relations du travail
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Octobre 2017

Plan de la présentation

1. Les relations du travail
2. Les caractéristiques de nos interventions
3. Nos processus d'intervention



1. Les relations du travail

Un milieu de travail est un lieu... de cohabitation



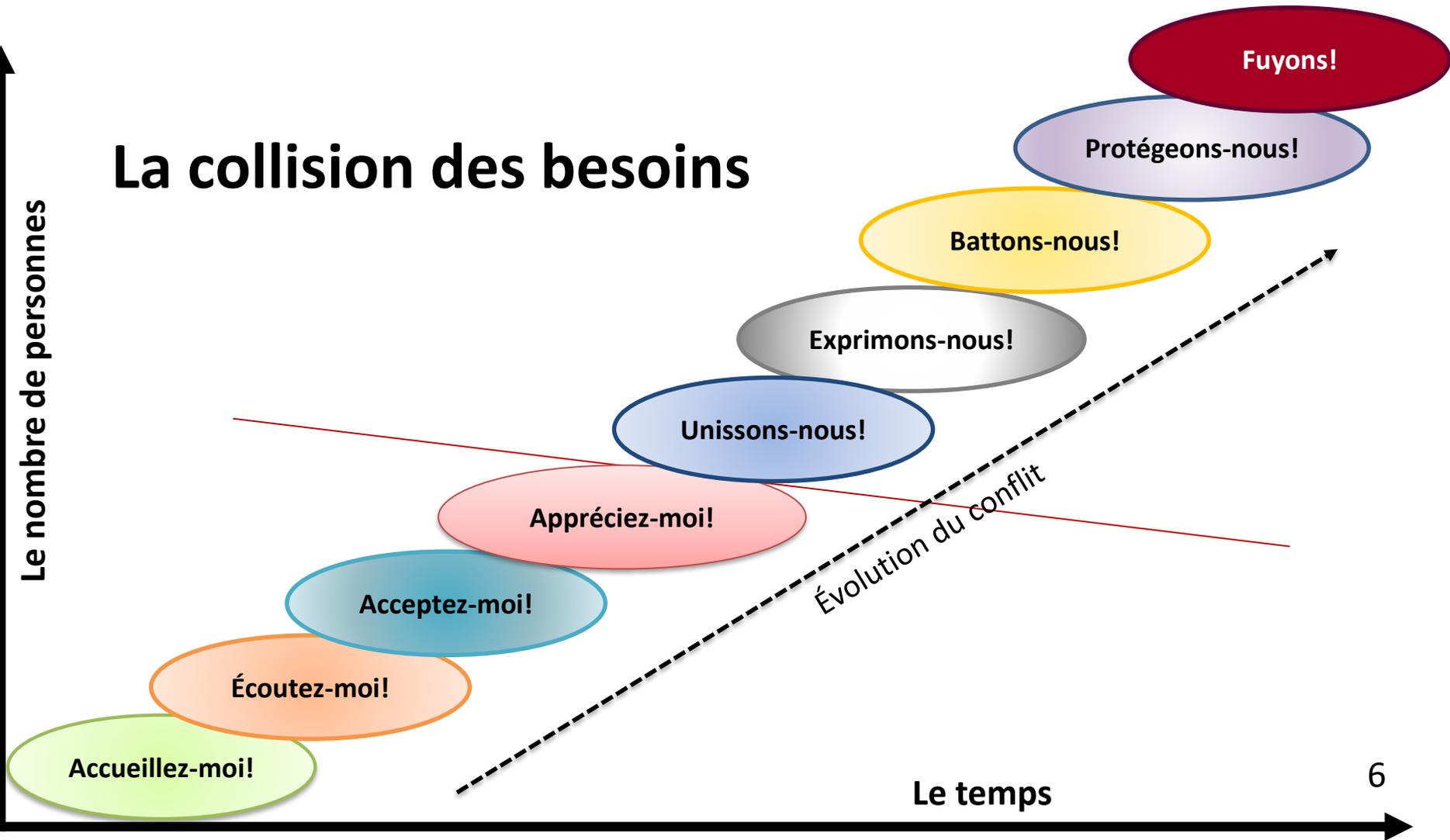
Types de différends

- *Ceux reliés au contenu*
- *Ceux reliés à la relation...*



La collision des besoins

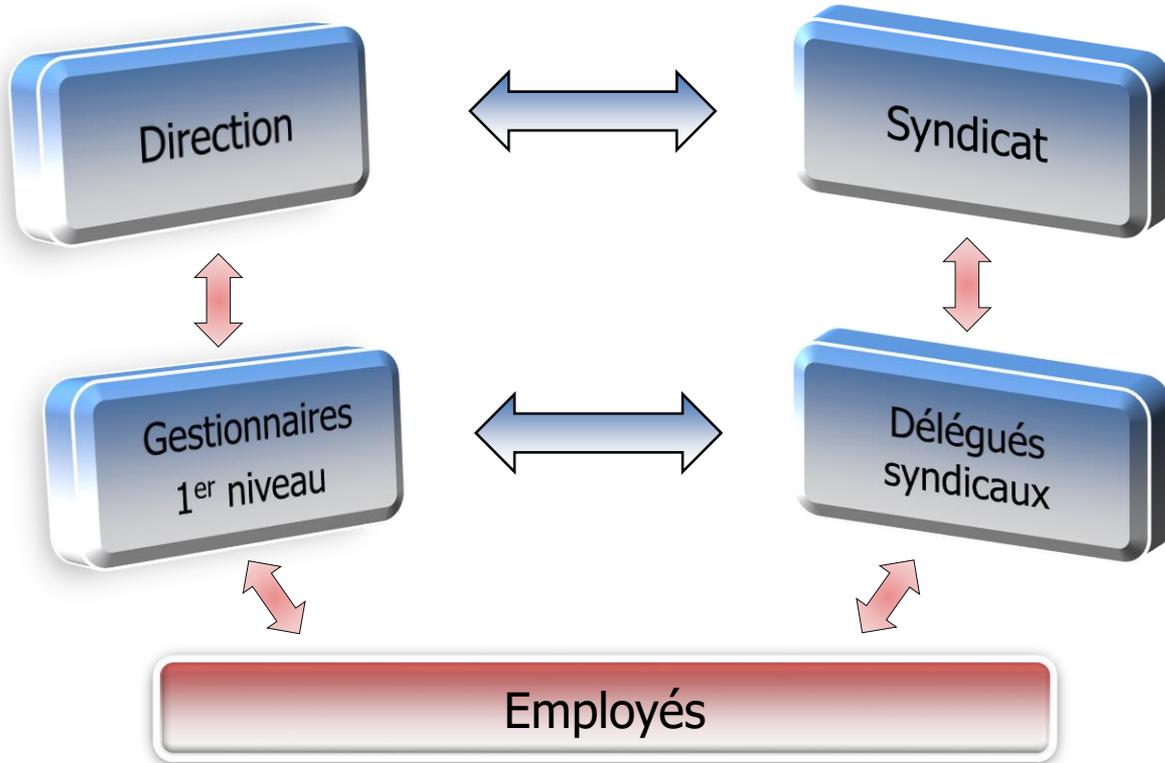
Le nombre de personnes



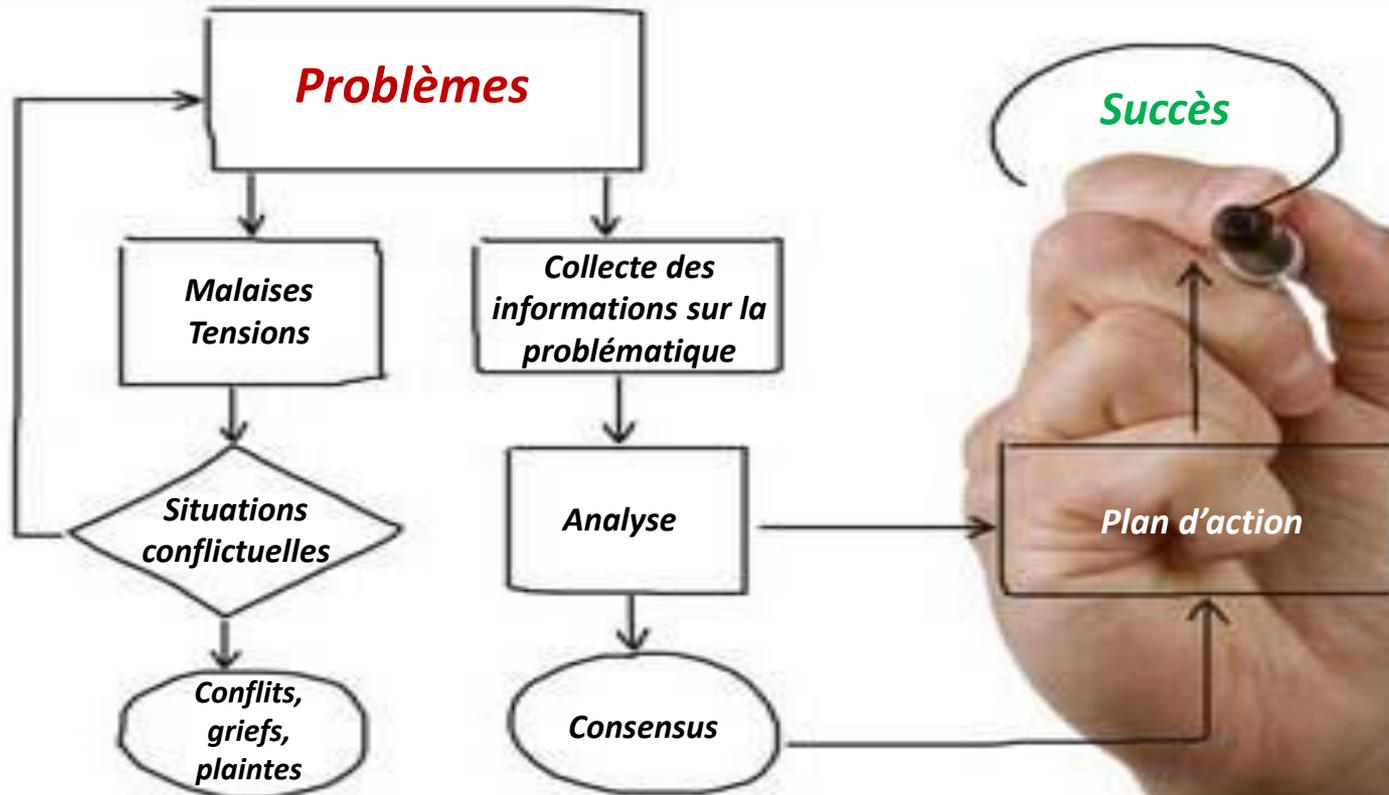
Le temps

6

Les parties patronales et syndicales

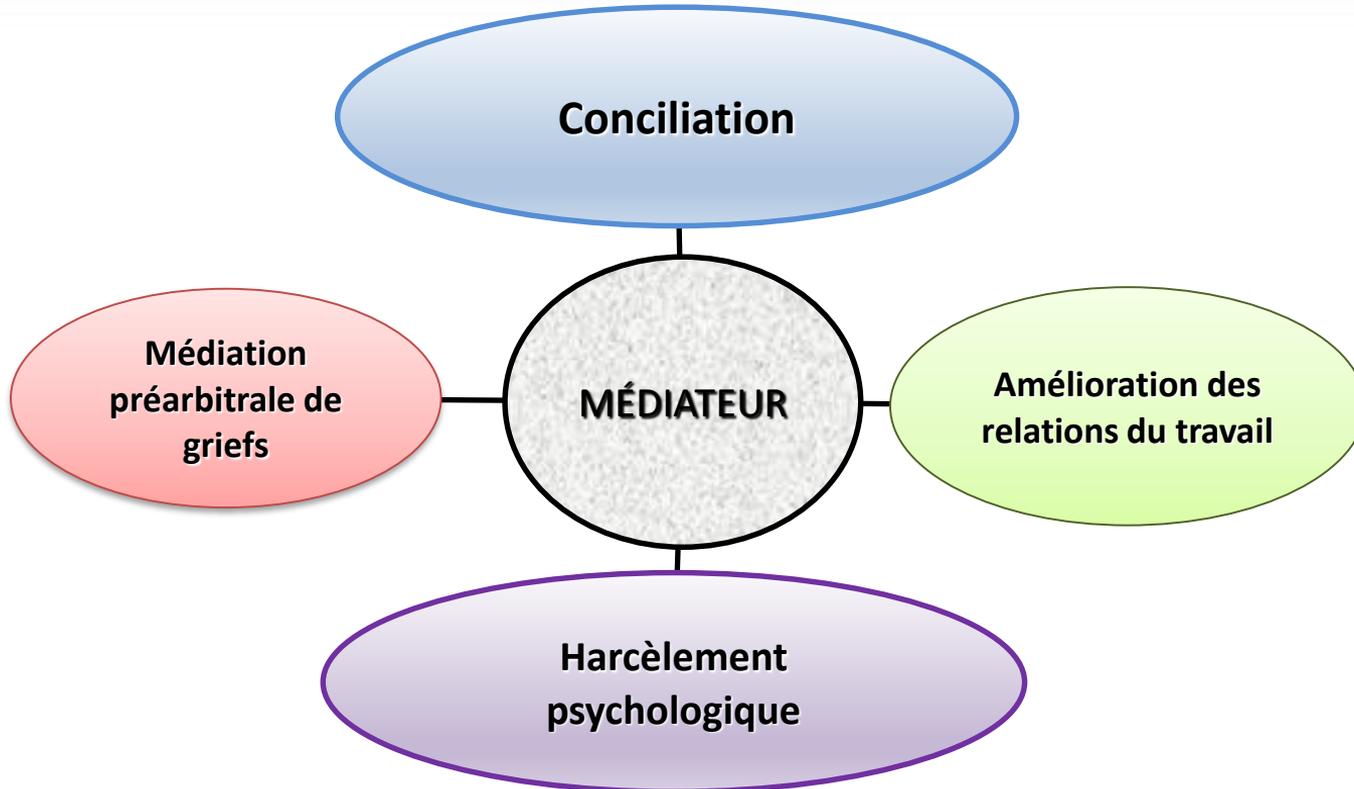


Les problèmes et leurs parcours



2. Les caractéristiques de nos interventions

Nos champs d'action



Les caractéristiques de nos interventions en ART et en HP

La démarche

- volontaire
- réalisée par les parties
- sans blâme
- respectueuse des droits et des choix des parties

Les valeurs

- respect
- ouverture
- honnêteté

Les moyens

- une démarche encadrée et convenue
- recherche de consensus
- plan d'action et suivi



Objectifs de la médiation

1. Développer une vision commune
2. Rétablir le dialogue et la confiance
3. Trouver un terrain d'entente mutuellement satisfaisant sur le présent et sur le futur



Un modèle d'intervention en 3 étapes

1. Cerner le problème



2. Explorer des solutions



3. Convenir de solutions

3. Nos processus d'intervention

Point de départ : demande conjointe patronale-syndicale



Note : Le formulaire de demande conjointe est disponible sur notre site Internet à l'adresse <https://www.travail.gouv.qc.ca/> (onglet Relations du travail > Formulaires)

Quatre processus

- **Le rétablissement relationnel (HP)**
- **L'amélioration des relations du travail**
 - Diagnostic de groupes
 - Diagnostic par entrevues
- **Le séminaire en relations du travail**



Le rétablissement relationnel (HP)

Objectifs

Par un processus déjudiciarisé, trouver un terrain d'entente en :

- faisant le point calmement et pacifiquement sur la situation;
- amenant les personnes concernées à l'introspection et au regard nouveau;
- amenant chaque personne concernée à identifier les contributions possibles .

Afin de :

- convenir d'un plan de rétablissement;
- permette à l'employeur et au syndicat de régler le grief ou la plainte.



Déroulement de la médiation HP

Étape 1 : Cerner le problème

Rencontres séparées de la personne plaignante et de la personne visée

(elles sont accompagnées de leurs représentants respectifs)

- Vision de la situation : le contexte, les malaises, les problèmes et les solutions possibles
- Devoirs à compléter :
 - a. Les principaux faits, les malaises, les effets
 - b. Le rétablissement
 - i. Ce que j'apprécie de l'autre
 - ii. Ce que je peux faire pour rétablir la situation
 - iii. Ce que je souhaiterais que l'autre fasse pour rétablir la situation

Déroulement de la médiation HP

Étape 2 : Explorer des solutions

Rencontres séparées de la personne plaignante et de la personne visée pour prendre connaissance des devoirs complétés



Déroulement de la médiation HP

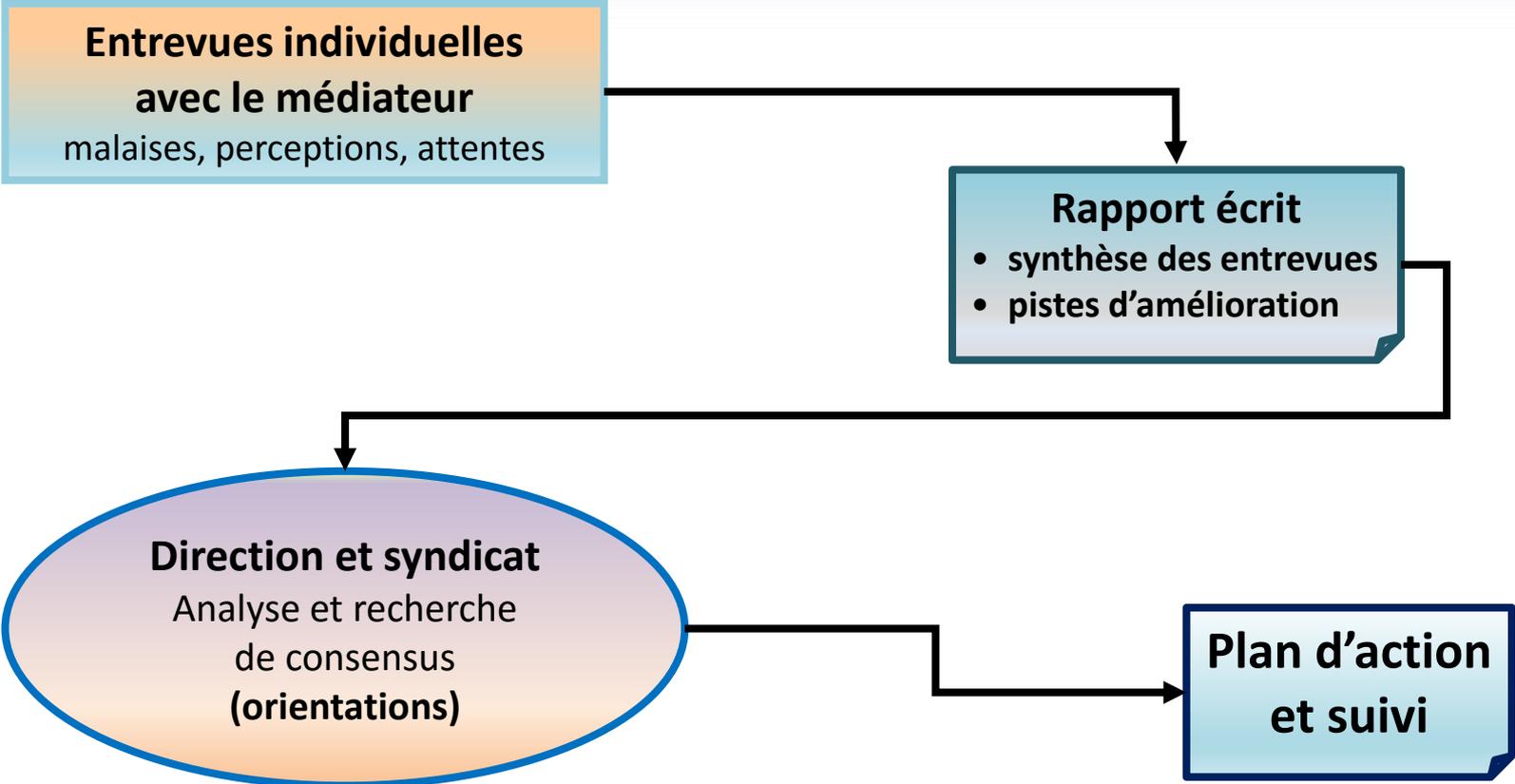
Étape 3 : Convenir de solutions

Rencontre conjointe de la personne plaignante et de la personne visée, en présence du médiateur

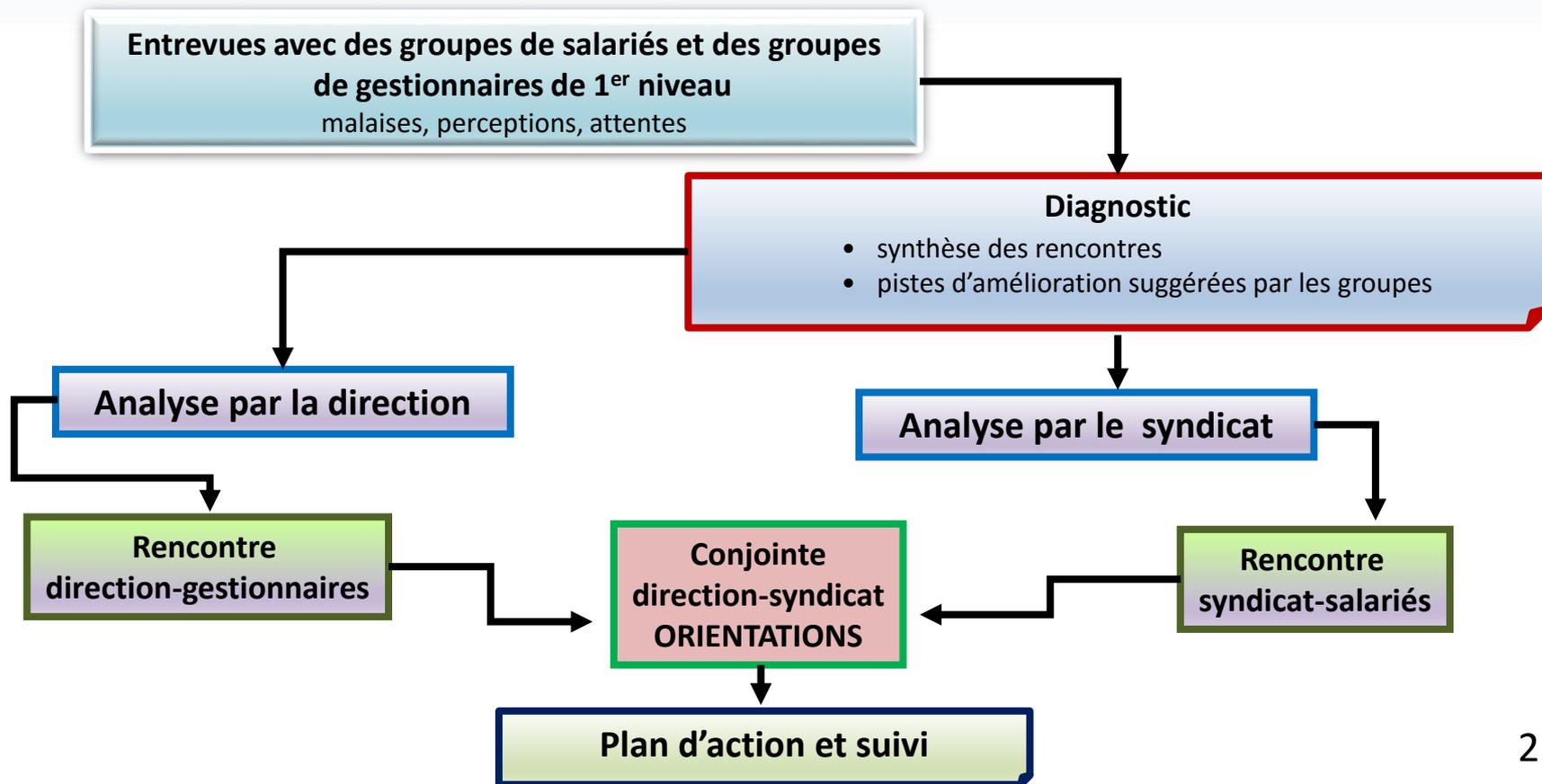
- Expression réciproque du passé
- Présentation mutuelle des devoirs
- Vérification de l'acceptable
- Confirmation des ententes
- Rédaction et dépôt d'un rapport



L'amélioration des relations du travail par un diagnostic par entretiens



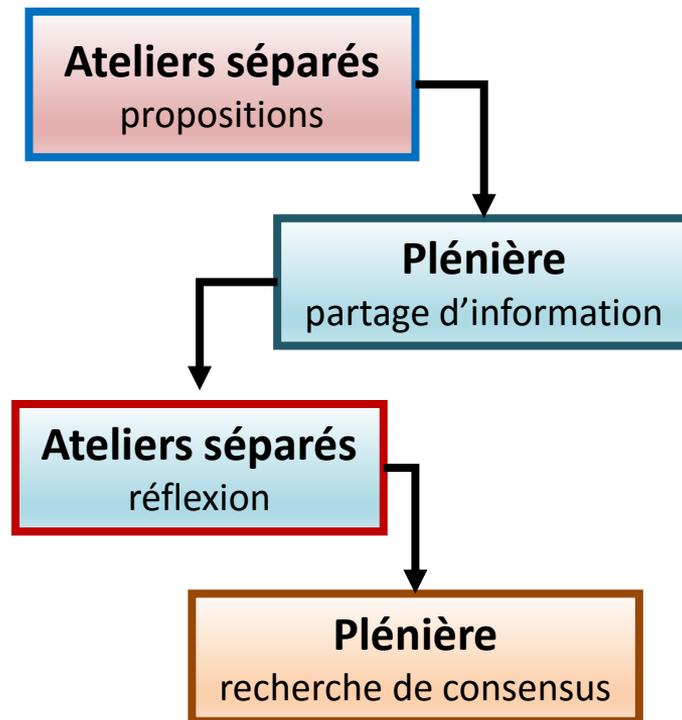
L'amélioration des relations du travail par un diagnostic de groupes



L'amélioration des relations du travail par un séminaire

- **Jour 1 : les objectifs**
 - Caractéristiques des relations de travail idéales
- **Jour 2 : le vécu**
 - Caractéristiques des relations de travail actuelles
- **Jour 3 : les solutions**
 - Moyens d'action
 - Plan d'action et suivi

Journée type



Autres interventions d'appui

- La mise en place d'un comité conjoint
- Séminaire sur les rôles patronaux et syndicaux
- Séminaire sur la réussite de la prochaine négociation
- Séminaire sur la civilité
- Séminaire sur un retour au travail réussi



Merci!

