

Processus de médiation

Résolution de conflits

Mise en contexte

Le RTC a fait de gros efforts dans les dernières années afin d'instaurer un climat de travail harmonieux. Nous sommes d'avis que l'environnement de travail doit toujours être propice à la dignité et à l'estime des personnes. La création d'un tel environnement dépend beaucoup du respect mutuel, de la collaboration et de la compréhension entre tous, c'est-à-dire entre les employés, l'entreprise et la clientèle. D'ailleurs le RTC a instauré une politique à cet égard.

But du processus

La présente procédure vise à accompagner des employés qui le désirent à trouver une solution par eux-mêmes, afin de régler un conflit ou un différend. Elle a pour but de créer et de conserver un climat de travail sain et harmonieux en s'assurant d'un résultat efficient.

Quand recourir à la médiation

- ✓ Employé qui demande de l'aide;
- ✓ Gestionnaire qui perçoit qu'une situation est en train de s'envenimer entre des personnes.
- ✓ Lorsqu'un employé du RTC signale une situation conflictuelle ou pouvant le devenir

Toutefois, il est entendu que le processus de médiation ne se substitue pas

- ✓ à un processus disciplinaire
- ✓ à des procédures légales en cours
- ✓ à une intervention policière

Étapes à suivre

- ✓ Lorsqu'une demande de médiation est faite, il est entendu que la personne qui la reçoit doit contacter un des chefs formés à la médiation, afin de l'aviser de la demande. Ce chef aura la responsabilité de créer un comité qui sera composé d'un chef, d'un gestionnaire de premier niveau ainsi que d'un aidant naturel formé à la médiation.
- ✓ Par la suite, la personne qui a reçu la demande de médiation a une semaine pour aviser le demandeur qu'un des membres du comité entrera en contact avec lui afin de lui expliquer la suite de la démarche.
- ✓ Après l'analyse de la demande de médiation, si le comité consultatif croit qu'il doit y avoir une médiation, ce dernier nommera un médiateur ainsi qu'un observateur. Le médiateur aura alors une semaine pour entrer en contact avec le demandeur.
- ✓ Toutefois, si le comité consultatif juge que la médiation n'est pas une option valable dans cette situation, l'un de ces membres aura alors une semaine pour contacter le demandeur afin de lui expliquer les motifs de la décision.
- ✓ Advenant que, dans le processus de médiation, une des parties se sente inconfortable avec la présence d'un observateur, la présence de ce dernier pourra être révisée par le comité consultatif.
- ✓ Il est convenu lors de la rencontre, de faire signer une lettre d'entente de participation à la médiation par les parties, lors de la pré-médiation, ceci afin de permettre aux parties de comprendre le processus de médiation ainsi que leur rôle respectif dans ce dernier. Cette lettre d'entente devra par la suite être acheminée à la personne responsable à la Direction des ressources humaines.
- ✓ Advenant que l'une ou l'autre des parties refuse de signer l'entente de participation, la médiation pourra toujours avoir lieu. Il sera cependant important pour le médiateur de bien comprendre les motifs qui accompagnent ce refus.

Rapport

Bien qu'un rapport détaillé ne soit pas requis lors des prémédiation ou médiation, un rapport rédigé par le médiateur sera tout de même acheminé à la personnes responsable à la Direction des ressources humaines, et ce, afin de répertorier cet évènement. Les éléments devant se retrouver dans ce rapport sont les suivants :

- ✓ La nature de la médiation
- ✓ Les dates de prémédiation et de médiation
- ✓ Le nombre d'heures requises de prémédiation et de médiation
- ✓ Le nom des parties (médiateur, observateur et parties intéressées)
- ✓ La résolution ou non du différend

Suivi

Dans le cadre de la politique afin de contrer la violence en milieu de travail, un suivi de deux semaines après la médiation, ainsi qu'un suivi de deux mois après le 1^{er} suivi sera fait auprès des personnes impliquées. Ces suivis seront effectués par le médiateur et communiqués par écrit à la personne responsable à la Direction des ressources humaines.

Ressources

Les chefs du comité ont la responsabilité de s'assurer que les ressources nécessaires à la médiation sont disponibles.