

**CODE D'ÉTHIQUE DE LA PERSONNE  
MÉDIATRICE-CONCILIATRICE**

28 mars 2019

# Table des matières

<b>MISSION DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE</b> .....	3
<b>1. PRÉAMBULE</b> .....	3
<b>2. DÉFINITIONS</b> .....	4
2.1 Conciliation .....	4
2.2 Médiation.....	4
2.3 La personne médiatrice-conciliatrice.....	4
<b>3. NORMES DE CONDUITE</b> .....	4
3.1 L'impartialité de la personne médiatrice-conciliatrice .....	4
3.2 Les conflits d'intérêts .....	5
3.3 L'intégrité .....	5
3.4 L'indépendance.....	5
3.5 Le respect.....	5
3.6 La confidentialité.....	6
<b>4. ADHÉSION ET DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFORMITÉ AU CODE D'ÉTHIQUE</b> .....	6

## **MISSION DU MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**

La mission du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) est de contribuer à la prospérité, à la richesse collective et au développement du Québec, notamment en favorisant l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses.

### **1. PRÉAMBULE**

Dans le but d'honorer la confiance que la clientèle accorde au MTESS et de répondre aux préoccupations formulées par la société québécoise quant aux questions de transparence et d'éthique, les médiateurs-conciliateurs de même que le personnel d'encadrement de la Direction générale des relations du travail (DGRT) prennent l'engagement d'agir envers la clientèle en suivant les normes énoncées dans le présent code d'éthique.

Le Code d'éthique de la personne médiatrice-conciliatrice indique et confirme les règles et les valeurs sur lesquelles les médiateurs-conciliateurs et leurs gestionnaires doivent s'appuyer lorsqu'ils interviennent auprès de la clientèle.

Il vise à présenter à la clientèle les normes qui guident la conduite de la personne médiatrice-conciliatrice lors de ses interventions et qui lui permettent d'assurer des services professionnels de haute qualité, qui maintiennent la réputation d'excellence et d'honnêteté de la fonction publique québécoise.

Enfin, il s'applique tant à la personne médiatrice-conciliatrice qu'au personnel cadre de la DGRT.

## **2. DÉFINITIONS**

### **2.1. Conciliation**

La conciliation est une intervention auprès de deux parties, réalisée par un tiers neutre et impartial, visant à aider celles-ci à atteindre un accord mutuellement satisfaisant concernant les enjeux en cause lors de la négociation d'une première convention collective ou d'un renouvellement.

### **2.2. Médiation**

La médiation est un processus de facilitation auprès de deux parties, réalisée par un tiers neutre et impartial, pour les aider à atteindre un accord mutuellement satisfaisant concernant différents enjeux comme le règlement de griefs, la résolution d'une situation de harcèlement psychologique ou encore l'amélioration des relations du travail pendant la durée d'une convention collective.

### **2.3. Personne médiatrice-conciliatrice**

Une personne médiatrice-conciliatrice est une personne-ressource active à laquelle la clientèle peut avoir recours en différentes circonstances. Son rôle est de mettre au service des parties son expérience et ses connaissances approfondies des relations du travail ainsi que ses habiletés en matière de gestion de désaccords et de résolution de problèmes. La personne médiatrice-conciliatrice est proactive et met en place les éléments qui vont faciliter la négociation d'un accord ou l'amélioration de la qualité des relations du travail, dans un climat favorisant le dialogue, les échanges et l'ouverture au point de vue de l'autre.

## **3. NORMES DE CONDUITE**

### **3.1. L'impartialité de la personne médiatrice-conciliatrice**

- 3.1.1. La personne médiatrice-conciliatrice utilise les outils de la conciliation et de la médiation avec neutralité et impartialité. Elle est au service des deux parties. De plus, elle ne peut pas imposer le contenu d'une entente.

3.1.2. La personne médiatrice-conciliatrice ne doit pas donner aux parties patronale et syndicale et ne peut pas accepter de leur part des cadeaux, des faveurs ou des prêts ou encore des objets autres que ceux d'usage courant ou de valeur modeste.

### 3.2. Les conflits d'intérêts

La personne médiatrice-conciliatrice ne peut pas être impliquée, directement ou indirectement, dans le sujet du différend visé ou dans une situation qui compromet, de façon réelle ou apparente, ou est susceptible de compromettre son impartialité.

### 3.3. L'intégrité

La personne médiatrice-conciliatrice se conduit d'une manière juste et honnête.

### 3.4. L'indépendance

La personne médiatrice-conciliatrice doit sauvegarder en tout temps son indépendance dans sa relation avec les parties patronale et syndicale.

### 3.5. Le respect

3.5.1. La personne médiatrice-conciliatrice manifeste de la considération à l'égard des parties et ne juge pas leurs positions respectives.

3.5.2. La personne médiatrice-conciliatrice fait preuve de courtoisie et de discrétion tout au long de son intervention.

3.5.3. La personne médiatrice-conciliatrice évite toute forme de discrimination.

3.5.4. La personne médiatrice-conciliatrice fait preuve d'écoute, d'empathie et d'humanité dans ses échanges et elle favorise le développement d'un respect mutuel entre les personnes dûment mandatées pour prendre part aux discussions et capables de prendre des décisions éclairées, afin de faciliter la continuité des travaux et le règlement du dossier.

3.5.5. La personne médiatrice-conciliatrice est porteuse d'un message empreint de coopération et de respect.

### 3.6. La confidentialité

3.6.1. La personne médiatrice-conciliatrice informe les parties de la démarche qu'elle compte entreprendre.

3.6.2. La personne médiatrice-conciliatrice dispose des informations reçues pendant une médiation ou une conciliation avec la plus grande prudence afin de préserver la relation de confiance avec les parties.

3.6.3. La personne médiatrice-conciliatrice ne peut être appelée à comparaître pour témoigner à l'occasion d'une procédure judiciaire ou autre, que celle-ci soit liée ou non au différend qui fait l'objet de la médiation-conciliation (article 15 de la Loi sur le ministère du Travail).

## 4. ENGAGEMENT ET DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFORMITÉ AU CODE D'ÉTHIQUE

Je soussignée ou soussigné \_\_\_\_\_  
[prénom et nom en caractères d'imprimerie], personne médiatrice-conciliatrice, déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique de la personne médiatrice-conciliatrice et m'engage à agir suivant les normes de conduite qui y sont énoncées.

Signé à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne médiatrice-conciliatrice