

RAPPORT D'ENQUÊTE

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

DOSSIERS N^{OS} : 2021-EI-1,00 à 2021-EI-1,24
DATE : 12 novembre 2020
ENQUÊTEUR-SPÉCIALISTE EN GESTION
DES RESSOURCES HUMAINES : Michel Boivin

Commission de la fonction publique

et

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère visé

OBJET DE L'ENQUÊTE

Cette enquête, entreprise à l'initiative de la Commission de la fonction publique, avait pour objet de vérifier la conformité des primes pour responsabilités additionnelles ou spéciales (A145) au regard du cadre normatif applicable dans la fonction publique (voir l'annexe I). L'enquête n'a finalement porté que sur les primes A145 accordées par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), l'organisation étant la seule à attribuer ce type de prime.

CONTEXTE ET ANALYSE

L'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* (Directive) indique, notamment, que « le médiateur et conciliateur qui est désigné par le sous-ministre pour assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales reçoit une prime calculée sur une base annuelle de 5 % de son taux de traitement pendant la période au cours de laquelle il est ainsi désigné [...] ».

Au début de l'enquête, soit en juillet 2020, les 25 médiateurs et conciliateurs du MTESS reçoivent la prime A145. Ils sont les seuls employés de la fonction publique appartenant à la classe d'emplois des médiateurs et conciliateurs (classe 150). Par conséquent, tous les employés de la fonction publique détenant cette classe reçoivent la prime A145.

Or, le MTESS n'a aucune pièce justificative démontrant que cette prime est bel et bien accordée pour l'accomplissement de responsabilités additionnelles ou spéciales. Dans les faits, tous les médiateurs et conciliateurs du MTESS obtiennent cette prime automatiquement lors de leur nomination, et ce, depuis qu'elle a été introduite dans la Directive en janvier 2007.

Le MTESS a transmis à la Commission une copie d'une lettre, datée du 12 janvier 2007 (voir l'annexe II), dans laquelle le sous-ministre adjoint des relations du travail de l'époque explique les raisons pour lesquelles les médiateurs et conciliateurs reçoivent la prime pour responsabilités additionnelles ou spéciales *de facto*. Cette lettre, adressée au président de l'Association des médiateurs et conciliateurs du travail du Québec, mentionne que « [...] malgré l'apparence première du texte de l'article 6-1.03, lequel prévoit l'octroi d'une prime de 5 % aux personnes désignées par le sous-ministre pour assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales, la direction du Ministère conclut qu'il y a lieu, en toute logique, de désigner toutes les personnes agissant comme médiateur et conciliateur au ministère du Travail en date du 15 janvier 2007 comme étant chargées de telles responsabilités, de sorte que la prime de 5 % sera versée à chaque médiateur et conciliateur actif à cette date [...] ».

La lettre expose les raisons à l'appui de la position du MTESS, dont « la complexité de la fonction et de ses exigences [...], [les] difficultés croissantes de recrutement [...], l'écart grandissant entre les conditions de travail et de rémunération en vigueur jusqu'à présent et celles dont bénéficient les personnes qui se qualifient à nos concours de recrutement ». On y indique également que « les primes consenties dans la directive susmentionnée visent donc à rencontrer indirectement les correctifs recherchés et à contribuer ainsi à l'atteinte de nos objectifs. C'est dans cette optique et avec une compréhension partagée et sans équivoque de nos interlocuteurs du SCT que les primes ont été ajoutées aux conditions de travail des médiateurs et conciliateurs ».

La Commission considère que l'utilisation de la prime A145 afin de rehausser le traitement salarial des médiateurs et conciliateurs pour des raisons d'attraction et de rétention est non conforme à l'article 6-5.01 de la Directive. De plus, cela contrevient à l'article 3, paragraphe 4°, de la Loi qui mentionne que celle-ci institue un mode d'organisation des ressources humaines destiné à favoriser l'impartialité et l'équité des décisions affectant les fonctionnaires.

La Commission a sollicité le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour connaître sa position quant à celle exprimée par le sous-ministre adjoint des relations du travail dans sa lettre du 12 janvier 2007. Le SCT indique :

« L'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* se lit ainsi :

Le médiateur et conciliateur qui est désigné par le sous-ministre pour assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales reçoit une prime calculée sur une base annuelle de 5 % de son taux de traitement pendant la période au cours de laquelle il est ainsi désigné.

Malgré le premier alinéa, pour la période du 31 mars 2006 au 14 janvier 2007, le sous-ministre peut, lorsqu'il juge que le médiateur et conciliateur a assumé des responsabilités, lui verser un montant forfaitaire, en un seul versement, calculé sur une base annuelle de 5 % de son taux de traitement, pour la période au cours de laquelle le médiateur et conciliateur a assumé de telles responsabilités.

À la lecture de l'article, deux conditions doivent être rencontrées afin que la prime soit octroyée :

- 1- être désigné par le sous-ministre;
- 2- assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales.

Le ministère qui souhaite octroyer à un médiateur et conciliateur la prime prévue à l'article 6-5.01 doit rencontrer les deux conditions mentionnées. »

Le 17 juillet 2020, la Commission informe le MTESS qu'elle considère que les 25 primes A145 accordées aux médiateurs et conciliateurs sont non conformes au cadre normatif. Elle lui recommande de mettre fin immédiatement à ces primes et de se conformer, à l'avenir, à l'article 6-5.01 de la Directive.

Le 28 août 2020, le MTESS répond à la Commission qu'il « prend acte du constat et des recommandations de la CFP et s'engage à appliquer les dispositions de l'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* en conformité avec ces constats. Toutefois, le MTESS demande un délai dans l'application, soit jusqu'au 31 octobre 2020, afin de permettre un préavis et ainsi, minimiser les impacts futurs ».

Jugeant ce délai déraisonnable, la Commission lui accorde plutôt jusqu'au 28 septembre 2020 pour adhérer aux recommandations.

Le 31 août 2020, le MTESS s'engage à respecter ce délai.

Le 30 septembre 2020, le MTESS écrit à la Commission : « Tel que mentionné lors de notre communication du 31 août, voici les documents confirmant notre engagement d'appliquer les dispositions de l'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* d'ici le 28 septembre 2020. Vous trouverez ci-joint, les formulaires pour l'octroi de la prime pour responsabilités additionnelles ou spéciales ».

L'analyse de ces documents démontre que le MTESS a attribué des responsabilités additionnelles à tous les médiateurs et conciliateurs en fonction au 11 septembre 2020 (voir les annexes III et IV).

Ces responsabilités additionnelles ont été définies à partir d'enjeux découlant du plan stratégique 2019-2023 du MTESS. Or, leur examen démontre que la majorité d'entre elles sont données à plusieurs médiateurs et conciliateurs et qu'elles se terminent toutes, au même moment, soit au terme du plan stratégique, le 31 mars 2023. De plus, selon la Commission, la complexité de plusieurs de ces responsabilités n'est pas démontrée.

Le 1^{er} octobre 2020, le MTESS est invité à fournir la description d'emploi de chacun des médiateurs et conciliateurs. Le 6 octobre 2020, il demande à la Commission de lui accorder un délai d'une journée additionnelle parce que la description d'emploi de médiateur et conciliateur était en cours de révision. Sachant cela, la Commission a demandé la description d'emploi précédant sa révision.

La Commission constate que des tâches se trouvant dans la description d'emploi des médiateurs et conciliateurs, signée le 2 août 2018, ont été retirées de la description d'emploi révisée du 6 octobre 2020. La sous-section 12 de la section « Description des tâches » qui mentionne que 5 % du temps est attribué à la réalisation de toute autre tâche connexe reliée à sa fonction a aussi été supprimée (voir les annexes V et VI).

Les tâches qui ont été soustraites de la description d'emploi de 2018 ont été attribuées à titre de responsabilités additionnelles à partir du 11 septembre 2020.

La Commission considère comme grave ce contournement volontaire du cadre normatif de la part du MTESS.

Par ailleurs, tous les emplois de la fonction publique de la classe d'emplois de médiateurs et conciliateurs (classe 150) sont au MTESS. Donc, la totalité des employés appartenant à cette

classe d'emplois reçoivent la prime, ce qui dénature la notion de responsabilités additionnelles ou spéciales. Elles deviennent alors des tâches habituelles.

Il est déraisonnable de considérer que l'ensemble des employés d'une classe d'emplois assument des responsabilités additionnelles ou spéciales.

CONCLUSION

À la lumière des informations reçues et de l'analyse qui précède, la Commission considère que le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne respecte pas l'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* puisque ces employés n'assument pas de responsabilités additionnelles ou spéciales. De plus, cela contrevient au principe d'équité et d'impartialité des décisions affectant les fonctionnaires.

Les actions prises par le Ministère à la suite des recommandations de la Commission sont insatisfaisantes. La Commission lui réitère donc de mettre fin immédiatement à ces primes et de se conformer, à l'avenir, à l'article 6-5.01 de la Directive.

ANNEXE I

CADRE NORMATIF

L'article 6-5.01 de la *Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs* indique que :

Le médiateur et conciliateur qui est désigné par le sous-ministre pour assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales reçoit une prime calculée sur une base annuelle de 5 % de son taux de traitement pendant la période au cours de laquelle il est ainsi désigné.

Malgré le premier alinéa, pour la période du 31 mars 2006 au 14 janvier 2007, le sous-ministre peut, lorsqu'il juge que le médiateur et conciliateur a assumé des responsabilités additionnelles ou spéciales, lui verser un montant forfaitaire, en un seul versement, calculé sur une base annuelle de 5 % de son taux de traitement, pour la période au cours de laquelle le médiateur et conciliateur a assumé de telles responsabilités.

L'article 3 de la *Loi sur la fonction publique* prévoit que celle-ci « institue un mode d'organisation des ressources humaines destiné à favoriser » :

[...]

4° l'impartialité et l'équité des décisions affectant les fonctionnaires;

[...]

ANNEXE II

Ministère
du Travail

Québec

Service du sous-ministre adjoint
des relations du travail

Montréal, le 12 janvier 2007

Monsieur Robert Dupuis
Président
Association des médiateurs et des conciliateurs du travail du Québec
35, rue de Port-Royal est, 3^e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1

Monsieur le Président,

Suite à notre rencontre du 9 janvier dernier relativement aux modifications apportées à la Directive concernant la rémunération et les conditions de travail des médiateurs et conciliateurs (CT 204647 et 204648 du 15 janvier 2007), je vous confirme la position du ministère du Travail au regard de la mise en application des primes qui y sont introduites.

Je tiens au préalable à rappeler que les modifications récemment apportées aux conditions de travail de vos membres sont le fruit de discussions entreprises tant par votre Association que par la direction de notre Ministère auprès du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) afin de sensibiliser cet organisme central à l'évolution de la complexité de la fonction et de ses exigences depuis l'entrée en vigueur de conditions de travail spécifiques à cette profession en mai 1989 ainsi qu'aux difficultés croissantes de recrutement rencontrées par l'employeur depuis les huit dernières années en raison principalement de l'écart grandissant entre les conditions de travail et de rémunération en vigueur jusqu'à présent et celles dont bénéficient les personnes qui se qualifient à nos concours de recrutement. En effet, nos offres d'emploi sont maintes fois refusées pour des considérations de cet ordre.

C'est donc sur cette toile de fond et dans le recherche de solutions à ces problèmes que les discussions avec le SCT ont repris au cours de l'été 2006. Les solutions retenues divergent de celles souhaitées afin d'éviter de briser l'équilibre dans la rémunération des autres corps d'emploi de la fonction publique dont le niveau de rémunération se compare actuellement à celui des médiateurs et conciliateurs.

35, rue de Port-Royal Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1
Téléphone : (514) 873-6671
Télécopieur : (514) 873-3422

ANNEXE II (suite)

Monsieur Robert Dupuis

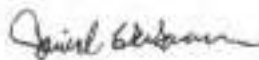
2

Les primes consenties dans la directive susmentionnée visent donc à rencontrer indirectement les correctifs recherchés et à contribuer ainsi à l'atteinte de nos objectifs. C'est dans cette optique et avec une compréhension partagée et sans équivoque de nos interlocuteurs du SCT que les primes ont été ajoutées aux conditions de travail des médiateurs et conciliateurs.

C'est pourquoi, malgré l'apparence première du texte de l'article 6-1.03, lequel prévoit l'octroi d'une prime de 5 % aux personnes désignées par le sous-ministre pour assumer des responsabilités additionnelles ou spéciales, la direction du Ministère conclut qu'il y a lieu, en toute logique, de désigner toutes les personnes agissant comme médiateur et conciliateur au ministère du Travail en date du 15 janvier 2007 comme étant chargées de telles responsabilités, de sorte que la prime de 5 % sera versée à chaque médiateur et conciliateur actif à cette date. Cette désignation universelle pourrait toutefois être reconsidérée si des changements étaient apportés au régime de conditions de travail ou de rémunération des médiateurs et conciliateurs ou lorsque la situation d'un de ceux-ci était modifiée de façon telle que sa désignation deviendrait inappropriée. De plus, la prime sera rétroactive au 1^{er} avril 2005 et se poursuivra tant que ces personnes demeureront actives dans cette fonction. Par contre, puisqu'une désignation des personnes est requise, celles qui ne pouvaient en faire l'objet en janvier 2007 en raison de leur départ ne pourront pas bénéficier de la rétroactivité de la prime.

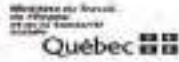
En ce qui concerne la prime de 1 % pour très grande disponibilité, celle-ci sera, de par sa nature, assortie de critères dont nous vous avons fait part lors de notre rencontre et elle ne fera pas l'objet d'une prime universelle. Cette prime comporte également un caractère rétroactif pour la période se situant entre le 1^{er} avril 2005 et le 31 mars 2006 et s'appliquera aux années subséquentes sur la base des critères retenus par la direction, après discussion avec votre association et vos membres.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Daniel Charbonneau
Sous-ministre adjoint des relations du travail

ANNEXE III (Modèle de formulaire)



Octroi de prime pour responsabilités additionnelles ou spécialisées (médecins-conseils)

En accordant aux personnes de base et inférieures/secondaires, le présent formulaire se veut une confirmation des responsabilités additionnelles ou spécialisées.

RESPONSABILITÉS DÉFINIES	
Nom de la personne	Nom de la personne, titre complet et adresse de résidence de base
Titre de la personne (poste, fonction)	
Département de rattachement	Région: Métropolitain
Processus de recrutement	Date de début: 2020-07-17 Date de fin: 2024-06-30
JUSTIFICATIF	
Description de la fonction additionnelle/spécialisée	Titre 1: Description en termes de nature et de complexité des responsabilités de base
Objectifs	Titre 2: Description de la nature et de la complexité des responsabilités de base
<p>Responsabilités additionnelles/spécialisées</p> <p>On peut en rendre compte en ajoutant des tâches de base au cadre de référence de base de la personne, quelle que soit la fonction de base. On peut en rendre compte en ajoutant des tâches de base au cadre de référence de base de la personne, quelle que soit la fonction de base.</p>	
<p>Commentaires</p>	

<p style="text-align: center;">Approbation de la personne de base/inférieure/secondaire</p> <div style="text-align: center;"> </div>	<p style="text-align: center;">2020-09-10</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Date</p>
<p style="text-align: center;">Approbation de la personne de base</p> <div style="text-align: center;"> </div>	<p style="text-align: center;">2020-09-15</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Date</p>
<p style="text-align: center;">Approbation de la personne de base</p> <div style="text-align: center;"> </div>	<p style="text-align: center;">2020-09-17</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Date</p>

ANNEXE IV

# dossier	Responsabilités additionnelles ou spéciales
2021-EI-1,00	<p>Élaborer et mettre en place des services de développement des compétences des médiateurs conciliateurs.</p> <p>Développer des approches innovantes et des services modernes en matière d'harmonisation d'équipe, en matière de réussite de changement en milieu syndiqué, en matière de gestion efficace des griefs en concertation patronale-syndicale.</p> <p>Élaborer et mettre en place des services de soutien en relations du travail dans un forum multi-employeurs et multi-syndicats.</p> <p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions de médiation-conciliation.</p> <p>Élaborer un guide de soutien en médiation-conciliation utilisant les nouvelles technologies.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'expérience-client.</p>
2021-EI-1,01	<p>Développer un guide de soutien professionnel aux médiateurs-conciliateurs lors de situation d'exercice de moyens de pression et lors de l'élaboration d'un protocole de retour au travail après un conflit.</p> <p>Revoir et proposer et mettre en place des améliorations des services de médiation prévu à la Loi 24 du secteur municipal.</p>
2021-EI-1,02	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de prédisposition des parties patronale et syndicale à la réussite d'une négociation de convention collective.</p> <p>Élaborer et mettre en place des services de soutien en relations du travail dans un forum multi-employeurs et multi-syndicats.</p> <p>Élaborer un guide de réussite des interventions de deuxième niveau lors de dossiers complexes.</p> <p>Revoir et proposer des améliorations de l'efficacité du régime de négociation dans le secteur de la construction.</p> <p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions de médiation-conciliation.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'expérience-client.</p>
2021-EI-1,03	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes de services en matière de médiation préarbitrale de griefs et en matière d'harcèlement psychologique.</p> <p>Élaborer un guide de réussite des interventions de deuxième niveau lors de dossiers complexes.</p> <p>Élaborer un guide d'intervention lors de co-médiation.</p>
2021-EI-1,04	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes de services en matière de civilité au travail en milieu syndiqué et en matière de médiation pré-arbitrale de griefs.</p> <p>Revoir et proposer des améliorations renforçant l'efficacité des services de médiation prévu dans la Loi sur le statut de l'artiste.</p>
2021-EI-1,05	<p>Revoir et proposer des améliorations renforçant l'efficacité des services de médiation prévu dans la Loi sur le statut de l'artiste.</p> <p>Revoir et proposer des améliorations de l'efficacité du régime de négociation dans le secteur de la construction.</p> <p>Élaborer une documentation promotionnelle des services de soutien en relations du travail de la DMCSRT.</p>

# dossier	Responsabilités additionnelles ou spéciales
2021-EI-1,06	Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de bien-être au travail, de santé relationnelle en milieu syndiqué et en matière d'harmonisation d'équipe.
2021-EI-1,07	Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de gestion de la discipline en concertation patronale-syndicale, en matière de réussite d'un changement en milieu syndiqué, en matière de réussite du défi relié à la diversité de la main-d'œuvre dans les organisations syndiquées au Québec. Revoir et moderniser nos services en matière de médiation pré-arbitrale de griefs et en matière de nomination d'arbitres de griefs et de différends.
2021-EI-1,08	Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de réussite d'un changement en milieu syndiqué. Élaborer un guide d'intervention permettant la réalisation d'un post-mortem ou bilan d'une intervention de conciliation. Élaborer un guide de soutien en médiation-conciliation utilisant les nouvelles technologies.
2021-EI-1,09	Développer et mettre en place des approches innovantes en matière de prévention des conflits et de bonne santé des relations de travail par la conception et mise en place d'une nouvelle intervention permettant l'établissement d'un bilan de santé et d'un carnet de suivi de santé. Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de services en amélioration des relations du travail du Ministère. Élaborer et mettre en place des mesures de reconnaissance des bonnes relations de travail en milieu syndiqué au Québec. Élaborer et mettre en place un plan de promotion des services en amélioration des relations du travail. Élaborer une charte de collaboration patronale-syndicale. Révision du dispositif d'accueil et de coaching des nouveaux médiateurs-conciliateurs.
2021-EI-1,10	Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de prédisposition des parties patronale et syndicale à la réussite d'une négociation de convention collective et en matière de gestion efficace des griefs. Élaborer un guide d'intervention lors de co-médiation. Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de conciliation du Ministère.
2021-EI-1,11	Élaborer et mettre en place une approche moderne et proactive en matière de médiation pré-arbitrale de griefs et en matière de services de conciliation. Élaborer et mettre en place un plan de promotion des services de conciliation. Élaborer un guide de réussite des interventions de deuxième niveau lors de dossiers complexes. Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de conciliation du Ministère. Revoir, proposer et mettre en place des améliorations des services de médiation prévu à la Loi 24 du secteur municipal.

# dossier	Responsabilités additionnelles ou spéciales
2021-EI-1,12	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de rétablissement relationnel et en matière de prédisposition des parties patronale et syndicale à la réussite d'une négociation de convention collective.</p> <p>Élaborer et mettre en place des services de soutien en relations du travail dans un forum multi-employeurs et multi-syndicats.</p> <p>Coaching des nouveaux arrivants et plan de développement de la relève.</p>
2021-EI-1,13	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de gestion efficace des griefs.</p> <p>Élaborer un guide d'intervention lors de co-médiation.</p> <p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions de médiation-conciliation.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'expérience-client.</p>
2021-EI-1,14	<p>Développer un guide de soutien professionnel aux médiateurs-conciliateurs lors de situation d'exercice de moyens de pression et lors de l'élaboration d'un protocole de retour au travail après un conflit.</p>
2021-EI-1,15	<p>Développer des approches innovantes et des services modernes en matière d'harmonisation d'équipe.</p> <p>Revoir et proposer des améliorations renforçant l'efficacité des services de médiation prévu dans la Loi sur le statut de l'artiste.</p> <p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de services en amélioration des relations du travail du Ministère.</p>
2021-EI-1,16	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de réussite d'un changement en milieu syndiqué, en matière de réussite du défi relié à la diversité de la main-d'œuvre dans les organisations syndiquées au Québec.</p> <p>Élaborer un guide de soutien en médiation-conciliation utilisant les nouvelles technologies.</p>
2021-EI-1,17	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de prédisposition des parties patronale et syndicale à la réussite d'une négociation de convention collective.</p> <p>Élaborer un guide d'intervention lors de co-médiation.</p> <p>Élaborer un guide d'intervention permettant la réalisation d'un post-mortem ou bilan d'une intervention de conciliation.</p> <p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de conciliation du Ministère.</p> <p>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'expérience-client.</p>
2021-EI-1,19	<p>Élaborer et mettre en place des services de développement des compétences des médiateurs conciliateurs.</p> <p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de rétablissement relationnel et situation de harcèlement psychologique.</p> <p>Élaborer un dispositif de bilan de santé des relations du travail et une charte de collaboration patronale-syndicale.</p>

# dossier	Responsabilités additionnelles ou spéciales
2021-EI-1,19 (suite)	<p>Élaborer et mettre en place un dispositif de mesure des résultats des interventions et du programme de services en amélioration des relations du travail du Ministère.</p> <p>Élaborer et mettre en place des mesures de reconnaissance des bonnes relations de travail en milieu syndiqué.</p> <p>Révision du dispositif d'accueil et de coaching des nouveaux médiateurs-conciliateurs.</p>
2021-EI-1,20	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes de services en matière de médiation pré-arbitrale de griefs et en matière de gestion de la discipline en concertation patronale-syndicale. Élaborer un guide de soutien en médiation-conciliation utilisant les nouvelles technologies.</p> <p>Développer et mettre en œuvre un plan d'expérience employé.</p>
2021-EI-1,21	<p>Développer un guide de soutien professionnel aux médiateurs conciliateurs lors de situation d'exercice de moyens de pression et lors de l'élaboration d'un protocole de retour au travail après un conflit.</p> <p>Développer un dispositif de négociation et de conciliation dans une perspective appréciative.</p>
2021-EI-1,22	<p>Développer un guide de soutien professionnel aux médiateurs conciliateurs lors de situation d'exercice de moyens de pression et lors de l'élaboration d'un protocole de retour au travail après un conflit.</p> <p>Élaborer un guide d'intervention lors de co-médiation.</p>
2021-EI-1,23	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de bien-être au travail, de santé relationnelle en milieu syndiqué, en matière de civilité au travail, en matière de gestion disciplinaire concertée et efficace.</p> <p>Élaborer et mettre en place des mesures de reconnaissance des bonnes relations de travail en milieu syndiqué au Québec.</p> <p>Développer des services de médiation et soutien en relations du travail en mode Web.</p>
2021-EI-1,24	<p>Développer et mettre en place des approches innovantes et des services modernes en matière de prédisposition des parties patronale et syndicale à la réussite d'une négociation de convention collective et en matière de gestion efficace des griefs en concertation patronale-syndicale et en matière de médiation pré-arbitrale de griefs.</p>

ANNEXE V



Description d'emploi

Espace réservé à la Direction générale des ressources humaines		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour
		2010-07-12

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme	N° de la classe d'emploi	Titre de la classe d'emploi
TRAVAIL	150	Médiateur-conciliateur
Direction générale	Titre de l'emploi	
RELATIONS DU TRAVAIL	Médiateur-conciliateur	
Direction	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
MEDIATION-CONCILIATION ET ARBITRAGE	Code supérieur III	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
	Directeur de la médiation-conciliation et de l'arbitrage Qc & Mt	
Division	Adresse du lieu de travail	
	9 postes à Québec 200, chemin Sainte-Foy, 6 ^e étage, Québec Qc Q1R 5S1	
Section	Numéro du poste :	
	3882/106812/7292/43586/63768/57681/ 56426/46918/54480	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

En vertu des lois du travail, agir comme tiers-intervenant auprès des parties patronales et syndicales afin de :

- Solutionner les différends en matière de rapports collectifs du travail dans tous les types d'entreprises privées ou publiques;
- Améliorer les relations du travail, prévenir ou résoudre les difficultés ou les conflits pendant la durée d'une convention collective, dans une perspective de responsabilisation des parties et de la prise en charge de leur situation;
- Développer de nouvelles approches et de nouveaux modes d'intervention en vue de l'amélioration des relations dans une entreprise, un secteur d'activités ou une région.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la tâche.

N°	TÂCHES	%
1	Aider les parties négociantes à conclure une convention collective en vertu du Code du travail. À cette fin, établir sa crédibilité par la pertinence de ses gestes professionnels, identifier le contexte, les enjeux, les points en suspens et les marges de manœuvre respectives, déterminer l'ordre du jour et le déroulement des rencontres, maintenir des communications suivies avec les porte-paroles entre les séances, porter à l'attention des parties certaines questions relatives à leurs droits ou obligations, utiliser divers formats de rencontre (conjoints, séparés, de porte-paroles, restreintes...) formuler verbalement ou par écrit des suggestions, hypothèses de travail ou de règlement et des recommandations et, le cas échéant, proposer de déférer à un arbitre le soin de déterminer le contenu d'une première convention collective;	20
2	À tout moment lorsque la situation le justifie pendant la durée d'une convention collective et avec	15

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
	l'accord des parties; aider la direction, le syndicat, les cadres et les personnes salariées à identifier les facteurs qui contribuent à la détérioration des relations du travail et à trouver des solutions mutuellement acceptables. À cette fin, contribuer à l'élaboration d'un diagnostic, le faire partager par les groupes impliqués, faciliter la définition d'intérêts communs, d'orientations et de moyens d'action pour améliorer les relations du travail ou solutionner le problème à l'origine de l'intervention et assister les parties dans la mise en œuvre d'un plan d'action;	
3	Aider les parties négociantes à conclure une convention collective en vertu de législations spécifiques visant l'industrie de la construction (Loi R-20), les secteurs public et parapublic (Loi 37) et les artistes de la scène, du disque et du cinéma (voir item 1);	10
4	Faciliter le règlement de griefs dans les secteurs public et privé, formuler des solutions sous forme de recommandations et aider les employeurs et les syndicats à convenir de moyens durables pour éviter la récurrence des situations entraînant des griefs;	10
5	Concevoir, dispenser de la formation et accompagner les parties patronale et syndicale en vue de faciliter les rapports collectifs tant au plan de la négociation (négociation basée sur les intérêts) que de la gestion des conventions collectives (comités de relations du travail);	10
6	Aider, comme personne-ressource, afin de résoudre des conflits d'intérêt de diverses natures, tels la regroupement d'accréditations, les conflits de juridiction, les problèmes de sous-traitance, etc.;	5
7	Contribuer à l'amélioration continue des interventions et des outils de la Direction générale des relations du travail ainsi qu'à la conception, au développement et au partage de nouvelles approches adaptées aux besoins évolutifs du milieu des relations du travail, de concert ou non avec des chercheurs universitaires, des consultants et des intervenants gouvernementaux d'Amérique du Nord et d'Europe;	5
8	Organiser et participer à différents forums pour faire connaître les interventions de la DGRT et les résultats obtenus en regard de l'amélioration des relations du travail;	5
9	Maintenir à jour les connaissances dans les domaines reliés aux interventions de médiation;	5
10	Contribuer à la mise en place et à la mise à jour des modules de formation de base et participer à la formation des nouveaux médiateurs-conciliateurs;	5
11	Informar les autorités ministérielles de l'évolution des dossiers;	5
12	Effectuer toute autre tâche connexe reliée à sa fonction.	5

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrive le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat. Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi. Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe? Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

Le médiateur-conciliateur jouit d'une entière autonomie professionnelle. Il travaille souvent à l'extérieur du bureau, à des moments où il est seul avec les parties (soir, nuit, fin de semaine). Il n'est pas toujours en mesure de consulter ses supérieurs lors de situations critiques.

Le médiateur-conciliateur doit gérer son agenda, s'adapter à l'imprévisible et établir rapidement les priorités entre plusieurs dossiers. Il décide à quel moment il doit mettre l'emphase sur un dossier particulier lorsque plusieurs conflits déclarés ou potentiels se produisent au même moment. Il évalue le moment approprié pour intervenir et faciliter le règlement.

Dans des situations particulières, le médiateur-conciliateur peut demander une intervention de deuxième niveau à son supérieur à des fins stratégiques ou afin de protéger sa relation avec les acteurs en présence:

À des fins d'information et de suivi, le médiateur-conciliateur produit un rapport final d'intervention et des états de situation dans les dossiers d'intérêt particulier.

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat. Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi. Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe? Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'organisation des tâches de l'emploi?

* Personne-ressource : coordonnatrice ou coordonnateur, spécialiste, chargée ou chargé de projet, etc.

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. RÉPERCUSSIONS

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- les services rendus au public ou à la clientèle;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

- Le rôle de médiateur-conciliateur est au cœur même de la mission de la DGRT. Son action a pour effet d'éviter l'éclatement d'un conflit de travail ou d'en réduire la durée et de contribuer à l'amélioration des relations du travail.
- Le risque d'erreurs est élevé en raison de la complexité des dossiers, du climat de méfiance et d'hostilité qui prévaut et de la fatigue découlant de longues heures de travail.
- Lors des communications, les risques se situent à deux niveaux : au moment des échanges verbaux avec les parties et au moment de la rédaction des rapports (recommandations, hypothèses de règlement, diagnostics, etc.) Ces documents sont étudiés minutieusement par les parties. Le choix des mots ainsi que les propos tenus doivent être judicieux et respectueux des interlocuteurs à qui ils sont destinés;
- Le choix du moment d'intervention ainsi que des outils à privilégier comporte un facteur de risque important qui peut soit retarder le règlement d'un dossier, soit provoquer l'éclatement d'un conflit;
- Les erreurs ne sont ni facilement détectables, ni facilement corrigibles. Elles peuvent retarder le règlement, affecter la réputation du Ministère ou ternir l'image de l'appareil gouvernemental. La plupart des dossiers importants sont médiatisés et parfois politisés, rendant davantage visibles tous les faits et gestes de l'intervenant;
- En matière de prévention, l'intervention du médiateur-conciliateur contribue à aider au règlement de situations susceptibles de provoquer un conflit et à en éviter la récurrence. Celui-ci travaille avec les parties à l'identification des causes profondes des problèmes dans le but de les aider à établir un contexte favorable à l'implantation de mesures et de changements orientés vers l'amélioration des relations du travail dans l'entreprise;
- Le médiateur-conciliateur contribue à la réalisation d'un des principaux objectifs du ministère du Travail : celui d'aider les parties à établir et à maintenir de saines relations du travail. Son travail de prévention et de solution des conflits a également un impact majeur du point de vue économique.

3.2.2. COORDINATION ET SUPERVISION D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision, à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat

3.2.3. COORDINATION DE PROJETS, COMITÉS OU AUTRES

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

- Coordonner les conciliations d'un secteur d'activités :
 - réunir les médiateurs-conciliateurs pour faire le point et analyser les enjeux et les stratégies d'intervention;
 - développer des mécanismes de circulation de l'information sur l'évolution des dossiers à l'intérieur du groupe;
 - faire le suivi avec la direction;
- Coordonner des conciliations interprovinciales.
- Coordonner des travaux de développement de nouvelles interventions.

3.2.3. COORDINATION DE PROJETS, COMITÉS OU AUTRES

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

- Tutorat de nouveaux médiateurs-conciliateurs.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clientèles ou les interlocuteurs visés.

- Communications constantes avec les membres des comités syndicaux et patronaux, de leur porte-parole respectif ou procureur en vue de faire cheminer les parties vers un règlement;
- Les communications se font souvent dans un contexte d'hostilité, d'anxiété et d'agressivité, notamment en situation d'impasse ou de changement organisationnel;
- Dans certains dossiers, le médiateur-conciliateur est en communication fréquente avec des experts (avocats, actuaires, comptables) ou avec des interlocuteurs étrangers. Il peut être appelé à utiliser la langue anglaise.
- Le médiateur-conciliateur doit adapter son niveau de communication à toutes les situations et à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Le médiateur-conciliateur doit utiliser un langage clair et nuancé, non blâmant pour les parties afin de maintenir une relation de confiance et de respect;
- Le médiateur-conciliateur doit maintenir la communication entre des parties en conflit déclaré ou latent. Comme il est appelé à travailler en rencontre *ex parte* ou de porte-parole, il est souvent le seul à avoir de l'information privilégiée des deux parties. Il doit saisir avec justesse ce qu'on lui transmet et traiter l'information avec prudence, précision et discernement et l'utiliser au moment opportun;
- Le médiateur-conciliateur agit dans un climat d'affrontement souvent imprégné d'hostilité, d'anxiété et de stress et ce, pendant plusieurs heures consécutives. Il doit être à l'écoute des problèmes soulevés par chacun, sans perdre le recul nécessaire à une intervention efficace. Il doit s'adapter rapidement aux situations en évolution et être sensible au langage non verbal;
- Les communications portent sur des sujets très variés et complexes tels le contenu des conventions collectives, les pratiques et les coutumes, les lois et les règlements touchant le travail, les régimes d'avantages sociaux et de retraite, les différentes formes d'organisation du travail ainsi que des questions d'ordre économique (évolution des marchés, mondialisation, normes ISO, états financiers);
- Le médiateur-conciliateur doit s'adapter au contexte spécifique de chaque entreprise où il intervient (culture, langage technique, mode de fonctionnement);
- La complexité des communications est également reliée au fait que certaines interventions visent à amener un changement important dans les attitudes et les comportements des parties;
- Le médiateur-conciliateur peut être en communication avec les médias dans les dossiers à caractère politique ou publicisés par les parties. Il doit agir avec discernement et une très grande discrétion afin de ne pas entacher sa crédibilité et celle du Ministère et ne pas nuire à son intervention;
- Au niveau des communications écrites :
 - Le médiateur-conciliateur présente aux parties des documents écrits afin de faire évoluer des dossiers dans l'impasse ou amorcer des changements d'attitude et de comportement;
 - Le médiateur-conciliateur doit utiliser un langage non blâmant, clair et accessible à tous les niveaux hiérarchiques;
 - Les écrits sont des outils d'intervention scrutés à la loupe par les clientèles. Ils sont utilisés par les parties en assemblée générale, au conseil d'administration et peuvent parfois circuler dans les médias;
 - La rédaction de documents exige de la rigueur, de l'analyse et de l'esprit de synthèse afin de permettre aux parties d'identifier rapidement les enjeux ou les pistes de solution;
 - Lors de certaines interventions, les documents sont préparés en peu de temps, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit et peuvent faire la différence entre un règlement ou le déclenchement d'un conflit;
 - Le médiateur-conciliateur prépare un rapport à la fin de chaque intervention. Pendant l'intervention, il peut être appelé à faire des états de situation lorsqu'il s'agit des dossiers d'intérêt particulier;
 - Le médiateur-conciliateur peut être appelé à concevoir et à mettre à jour des documents de formation et des

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les cibles ou les interlocuteurs visés.

guides d'intervention, par exemple : manuel de formation en négociation basée sur les intérêts, guide de formation du conciliateur, guides d'intervention sur la médiation préventive et les séminaires en relations du travail

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des précédents? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'innover face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

- L'activité professionnelle porte sur la conciliation d'intérêts divergents et non sur la conciliation de droits;
- Les interventions du médiateur-conciliateur sont basées par des lois, des valeurs, des principes d'action et des outils d'intervention. Cependant, à l'intérieur de ces paramètres, celui-ci possède pleine latitude pour établir son cadre d'intervention et s'ajuster continuellement à l'évolution de la situation.
- En médiation préventive, bien qu'il existe un cadre général d'intervention, il appartient au médiateur-conciliateur de proposer la démarche la plus appropriée ainsi que les étapes les plus susceptibles d'aider les parties à trouver des solutions à leurs problèmes;
- La démarche du médiateur-conciliateur ne peut se résumer à une succession d'actions identifiables à l'avance. Elle est fonction d'une multitude de variables inhérentes à la situation proprement dite, son évolution, la personnalité des acteurs, les rapports de force en présence. Elle requiert de ce fait une analyse approfondie et constante de ces variables, le savoir-être et le savoir-faire requis pour non seulement utiliser ou développer les outils appropriés au moment opportun, mais également obtenir l'adhésion des parties à son plan d'intervention;
- À titre de tiers intervenant dans les rapports collectifs du travail, le médiateur-conciliateur est appelé à intervenir à divers titres (personne-ressource, médiateur spécial, président de conseil de médiation, facilitateur, etc.) et les modes d'intervention utilisés doivent être constamment adaptés aux situations et, au besoin, conçus sur mesure en fonction de l'évolution de la situation.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES DES CHAMPS D'ACTIVITÉ (NATURE ET MOTIF)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées des champs d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

- Système de relations industrielles;
- Maîtrise des techniques et méthodes d'intervention dans la gestion de conflits;
- Compréhension des structures de représentation patronale et syndicale dans les différents secteurs d'activités;
- Excellente connaissance de l'évolution des relations du travail;
- Excellente connaissance des parties patronale et syndicale: philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leurs comportements;
- Connaissance du contexte socio-économique dans lequel évoluent les entreprises et les organismes visés par l'intervention;
- Bonne connaissance de la gestion des organisations et des styles de gestion;
- Connaissances reliées à la psychologie de la personne, des groupes et des organisations;
- Maîtrise des techniques d'intervention-conseil;
- Maîtrise des techniques d'animation et de résolution de problèmes;
- les nouveaux modes de négociation;
- les nouvelles formes d'organisation du travail;
- le régime d'arbitrage des griefs;
- les principes d'évaluation des emplois et d'équité salariale;
- les divers modèles de régimes de retraite;
- les régimes d'assurances collectives;
- les processus d'amélioration continue et de certification ISO;
- les grands courants économiques;
- les accords de libéralisation des marchés.

3.5.2. CONNAISSANCES NORMATIVES (NATURE ET MOTIFS)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'énoncés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

- le Code du travail;
- la Loi sur le ministère du Travail;
- la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic.
- la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma.

Une bonne connaissance de:

- la Loi sur les normes du travail;
- la Loi sur les décrets de convention collective;
- la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles;
- la Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre;
- la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main d'œuvre;
- la Loi sur l'assurance-emploi;
- la Loi sur l'équité salariale;
- la Charte des droits et libertés de la personne;
- la Charte de la langue française;
- la Loi sur la fonction publique;
- la Loi sur l'instruction publique;
- la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction;
- la Loi sur les régimes complémentaires de retraite;
- les lois spéciales dans le domaine du travail (lois 414, 160, etc.).

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Diplôme universitaire (16 années de scolarité)

- Relations industrielles;
- Droit;
- Sciences sociales / humaines ou administration des affaires.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

12 ans d'expérience en relations du travail, dont quatre années à titre de porte-parole dans plus d'une négociation collective.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

12 à 18 mois de formation initiale à la conciliation des négociations de conventions collectives. Plusieurs années additionnelles pour acquérir les habiletés en regard de divers modes d'intervention (séminaires, négociation basée sur les intérêts, médiation préventive, etc.) et pour acquérir les habiletés personnelles et la capacité de développer un mode d'intervention sur mesure adapté au mandat confié et à la situation.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigeant requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

- Capacités d'attention et de concentration soutenues pendant des périodes de travail prolongées.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. ÉQUIPEMENT, OUTILS ET APPAREILS UTILISÉS (TYPE, FRÉQUENCE ET DURÉE D'UTILISATION)

- Micro-ordinateur;
- Outils de calcul de masse salariale;
- Cellulaire;
- Voiture : de 12 à 25 000 km/an.

5.2.2. EFFORT PHYSIQUE ET MILIEU DE TRAVAIL PARTICULIERS (NATURE, DURÉE ET FRÉQUENCE)

- Résistance au stress et à la pression en raison du climat de tension qui règne aux tables de négociation;
- Endurance à la fatigue en raison des longues heures de travail en continu, souvent à intervalles répétés;
- Capacité d'adaptation à un environnement physique très souvent différent et peu adéquat;
- Capacité d'intervenir dans un contexte à forte émotion et d'influencer sur le plan relationnel, tant auprès d'un individu que d'un groupe;
- Longues périodes de travail en continu.

L'exercice de cette fonction nécessite de nombreuses habiletés personnelles, telles que :

- Aisance à entrer rapidement en contact et à établir sa crédibilité;
- Très grande autonomie professionnelle;
- Jugement sûr;
- Très grande disponibilité;
- Très grande discrétion;
- Connaissances diversifiées;
- Capacité d'innovation et de créativité;
- Capacité de dédramatiser des situations tendues;
- Capacité de travailler en situation de stress;
- Capacité de concentration soutenue;
- Capacité d'analyse et de synthèse.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrive le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La DGRT contribue à :

- l'amélioration des relations du travail dans les entreprises;
- la prévention et à la résolution des mésententes et des conflits de travail.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDIQUER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*)

Voir annexes 6.1 et 6.2.

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieur ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
			2010/08/02
Supérieur ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date

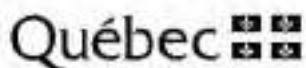
B. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

B.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

B.2. MISE À JOUR

Niveau :		Approbation du contenu	
Conseillère ou conseiller spécialisé	Date	Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Responsable ministériel		Confirmation du niveau	
	Date	Responsable ministériel	Date

ANNEXE VI



Description d'emploi

Espace réservé à la Direction générale des ressources humaines		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme	N° de la classe d'emploi	Titre de la classe d'emploi
Du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité Sociale	150	Médiateur-conciliateur
Direction générale	Titre de l'emploi	
Des relations du travail et de l'évaluation médicale	Médiateur-conciliateur	
Direction	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
De la médiation, de la conciliation et des services de relations du travail	Cadre supérieur III	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat	
	Directeur de la médiation, de la conciliation et services de relations du travail	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section	27 emplois situés à Québec et à Montréal	
	Numéro du poste :	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier l'existence d'un emploi.

En vertu des lois du travail, agir comme tiers-intervenant auprès des parties patronales et syndicales afin de :

- Solutionner les différends en matière de rapports collectifs du travail dans tous les types d'entreprises privées ou publiques;
- Améliorer les relations du travail, prévenir ou résoudre les difficultés ou les conflits pendant la durée d'une convention collective, dans une perspective de responsabilisation des parties et de la prise en charge de leur situation;
- Développer de nouvelles approches et de nouveaux modes d'intervention en vue de l'amélioration des relations dans une entreprise, un secteur d'activités ou une région.

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment et pourquoi). Utiliser des mots concrets, clairs et précis afin de bien décrire la réalité.

N°	TÂCHES	%
1	<p>Aider les parties négociantes à conclure une convention collective :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En vertu du Code du travail. À cette fin, établir sa crédibilité par la pertinence de ses gestes professionnels, identifier le contexte, les enjeux, les points en suspens et les marges de manœuvre respectives, déterminer l'ordre du jour et le déroulement des rencontres, maintenir des communications suivies avec les porte-paroles entre les séances, porter à l'attention des parties certaines questions relatives à leurs droits ou obligations, utiliser divers formats de rencontre (conjoints, séparés, de porte-paroles, restreintes...), formuler verbalement ou par écrit des suggestions, hypothèses de travail ou de règlement et des recommandations et, le cas échéant, proposer de déférer à un arbitre le soin de déterminer le contenu d'une première convention collective; 	35%

2.2. DESCRIPTION DES TÂCHES

Indiquer, pour chaque tâche, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (ou), comment et pourquoi. Utiliser des mots concrets, précis et précis afin de bien décrire la tâche.		
N°	TÂCHES	%
	<ul style="list-style-type: none"> En vertu de législations spécifiques visant l'industrie de la construction (Loi R-20), les secteurs public et parapublic (Loi R-8.2), le secteur municipal (Loi R-8.3) et les artistes de la scène, du disque et du cinéma (Loi S-32.1). 	
2	À tout moment lorsque la situation le justifie pendant la durée d'une convention collective et avec l'accord des parties, aider la direction, le syndicat, les cadres et les personnes salariées à identifier les facteurs qui contribuent à la détérioration des relations du travail et à trouver des solutions mutuellement acceptables. À cette fin, contribuer à l'élaboration d'un diagnostic, le faire partager par les groupes impliqués, faciliter la définition d'intérêts communs, d'orientations et de moyens d'action pour améliorer les relations du travail ou solutionner le problème à l'origine de l'intervention et assister les parties dans la mise en œuvre d'un plan d'action;	20%
3	Faciliter le règlement de griefs dans les secteurs public et privé, formuler des solutions sous forme de recommandations et aider les employeurs et les syndicats à convenir de moyens durables pour éviter la récurrence des situations entraînant des griefs;	15%
4	Aider, comme personne-ressources, à : <ul style="list-style-type: none"> Dispenser de la formation et accompagner les parties patronales et syndicales en vue de faciliter les rapports collectifs tant au plan de la négociation (négociation basée sur les intérêts) que de la gestion des conventions collectives (comités de relations du travail); 	15%
5	Organiser et participer à différents forums pour faire connaître les interventions de la DGRT et les résultats obtenus en regard de l'amélioration des relations du travail. Pour ce faire, maintenir à jour les connaissances dans les domaines reliés aux interventions de médiation-conciliation.	15%

3. PARTICULARITÉS DE L'EMPLOI

3.1. AUTONOMIE

Décrire le degré d'autonomie de la ou du titulaire dans son emploi, en lien avec le niveau de supervision exercée par la supérieure ou le supérieur immédiat. Décrire l'objet, les modalités et la fréquence du contrôle de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe, sur le contenu et la réalisation des tâches de l'emploi. Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des tâches requiert-elle l'encadrement, l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe? Quelle est la participation de la ou du titulaire, de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe à la planification et à l'agencement des tâches de l'emploi?

Le médiateur-conciliateur jouit d'une entière autonomie professionnelle. Il travaille souvent à l'extérieur du bureau, à des moments où il est seul avec les parties (soir, nuit, fin de semaine). Il n'est pas toujours en mesure de consulter ses supérieurs lors de situations critiques.

Le médiateur-conciliateur doit gérer son agenda, s'adapter à l'imprévisible et établir rapidement les priorités entre plusieurs dossiers. Il décide à quel moment il doit mettre l'emphase sur un dossier particulier lorsque plusieurs conflits déclarés ou potentiels se produisent au même moment. Il évalue le moment approprié pour intervenir et faciliter le règlement.

Dans des situations particulières, le médiateur-conciliateur peut demander une intervention de deuxième niveau à son supérieur à des fins stratégiques ou afin de protéger sa relation avec les acteurs en présence.

À des fins d'information et de suivi, le médiateur-conciliateur produit un rapport final d'intervention et des états de situation dans les dossiers d'intérêt particulier.

3.2. RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. Responsabilités

Décrire les responsabilités de l'occupant de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- les services rendus au public ou à la clientèle;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

- Le rôle de médiateur-conciliateur est au cœur même de la mission de la DGRT. Son action a pour effet d'éviter l'éclatement d'un conflit de travail ou d'en réduire la durée et de contribuer à l'amélioration des relations du travail.

3.2. RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

3.2.1. RÉPERCUSSIONS

Décrire les répercussions de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes ou des activités de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- les services reçus au public ou à la clientèle;
- la gestion des ressources matérielles ou financières.

- Le risque d'erreurs est élevé en raison de la complexité des dossiers, du climat de méfiance et d'hostilité qui prévaut et de la fatigue découlant de longues heures de travail.
- Lors des communications, les risques se situent à deux niveaux : au moment des échanges verbaux avec les parties et au moment de la rédaction des rapports (recommandations, hypothèses de règlement, diagnostics, etc.) Ces documents sont étudiés minutieusement par les parties. Le choix des mots ainsi que les propos tenus doivent être judicieux et respectueux des interlocuteurs à qui ils sont destinés.
- Le choix du moment d'intervention ainsi que des outils à privilégier comporte un facteur de risque important qui peut soit retarder le règlement d'un dossier, soit provoquer l'éclatement d'un conflit.
- Les erreurs ne sont ni facilement détectables, ni facilement corrigibles. Elles peuvent retarder le règlement, affecter la réputation du Ministère ou ternir l'image de l'appareil gouvernemental. La plupart des dossiers importants sont médiatisés et parfois politisés, rendent davantage visibles tous les faits et gestes de l'intervenant.
- En matière de prévention, l'intervention du médiateur-conciliateur contribue à aider au règlement de situations susceptibles de provoquer un conflit et à en éviter la récurrence. Celui-ci travaille avec les parties à l'identification des causes profondes des problèmes dans le but de les aider à établir un contexte favorable à l'implantation de mesures et de changements orientés vers l'amélioration des relations du travail dans l'entreprise.
- Le médiateur-conciliateur contribue à la réalisation d'un des principaux objectifs du ministère du Travail : celui d'aider les parties à établir et à maintenir de saines relations du travail. Son travail de prévention et de solution des conflits a également un impact majeur du point de vue économique.

3.2.2. COORDINATION ET SUPERVISION D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de cette coordination ou supervision à titre de :

Chef d'équipe	Supérieur immédiat

3.2.3. COORDINATION DE RESSOURCES, COMITÉES OU AUTRES

Énumérer le nombre de personnes sous la coordination ou la supervision de la ou du titulaire et leur classement ainsi que la durée de la coordination exercée à un autre titre auprès de personnes de l'unité administrative, d'autres unités administratives ou d'autres organisations, notamment au sein de comités ou de groupes de travail. Préciser la nature des responsabilités de coordination exercées auprès de ces personnes.

- Coordonner les conciliations d'un secteur d'activités :
 - réunir les médiateurs-conciliateurs pour faire le point et analyser les enjeux et les stratégies d'intervention;
 - développer des mécanismes de circulation de l'information sur l'évolution des dossiers à l'intérieur du groupe;
 - faire le suivi avec la direction.
- Coordonner des conciliations interprovinciales
- Tutorat de nouveaux médiateurs-conciliateurs.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire le nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les destinataires ou les interlocuteurs visés.

- Communications constantes avec les membres des comités syndicaux et patronaux, de leur porte-parole respectif ou procureur en vue de faire cheminer les parties vers un règlement;
- Les communications se font souvent dans un contexte d'hostilité, d'anxiété et d'agressivité, notamment en situation d'impasse ou de changement organisationnel.

3.3. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Décrire la nature, le but et la fréquence des communications ainsi que les clients ou les interlocuteurs visés.

- Dans certains dossiers, le médiateur-conciliateur est en communication fréquente avec des experts (avocats, actuaires, comptables) ou avec des interlocuteurs étrangers. Il peut être appelé à utiliser la langue anglaise;
- Le médiateur-conciliateur doit adapter son niveau de communication à toutes les situations et à tous les niveaux hiérarchiques de l'entreprise. Le médiateur-conciliateur doit utiliser un langage clair et nuancé, non blâmant pour les parties afin de maintenir une relation de confiance et de respect;
- Le médiateur-conciliateur doit maintenir la communication entre des parties en conflit déclaré ou latent. Comme il est appelé à travailler en rencontre ex parte ou de porte-parole, il est souvent le seul à avoir de l'information privilégiée des deux parties. Il doit saisir avec justesse ce qu'on lui transmet et traiter l'information avec prudence, précision et discernement et l'utiliser au moment opportun;
- Le médiateur-conciliateur agit dans un climat d'affrontement souvent imprégné d'hostilité, d'anxiété et de stress et ce, pendant plusieurs heures consécutives. Il doit être à l'écoute des problèmes soulevés par chacun, sans perdre le recul nécessaire à une intervention efficace. Il doit s'adapter rapidement aux situations en évolution et être sensible au langage non verbal;
- Les communications portent sur des sujets très variés et complexes tels le contenu des conventions collectives, les pratiques et les coutumes, les lois et les règlements touchant le travail, les régimes d'avantages sociaux et de retraite, les différentes formes d'organisation du travail ainsi que des questions d'ordre économique (évolution des marchés, mondialisation, normes ISO, états financiers);
- Le médiateur-conciliateur doit s'adapter au contexte spécifique de chaque entreprise où il intervient (culture, langage technique, mode de fonctionnement);
- La complexité des communications est également reliée au fait que certaines interventions visent à amener un changement important dans les attitudes et les comportements des parties;
- Le médiateur-conciliateur peut être en communication avec les médias dans les dossiers à caractère politique ou publiés par les parties. Il doit agir avec discernement et une très grande discrétion afin de ne pas entacher sa crédibilité et celle du Ministère et ne pas nuire à son intervention;

Dispenser des contenus de formation et de sensibilisation à divers parties ou partenaires. Collaborer au plan de communication externe;

- Informer sommairement les autorités ministérielles de l'évolution des dossiers;
- Au niveau des communications écrites
 - Le médiateur-conciliateur présente aux parties ces documents écrits afin de faire évoluer des dossiers dans l'impasse ou amorcer des changements d'attitude et de comportement;
 - Le médiateur-conciliateur doit utiliser un langage non blâmant, clair et accessible à tous les niveaux hiérarchiques;
 - Les écrits sont des outils d'intervention scrutés à la loupe par les clients. Ils sont utilisés par les parties en assemblée générale, au conseil d'administration et peuvent parfois circuler dans les médias;
 - La rédaction de documents exige de la rigueur, de l'analyse et de l'esprit de synthèse afin de permettre aux parties d'identifier rapidement les enjeux ou les pistes de solution;
 - Lors de certaines interventions, les documents sont préparés en peu de temps, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit et peuvent faire la différence entre un règlement ou le déclenchement d'un conflit;
 - Le médiateur-conciliateur prépare un rapport à la fin de chaque intervention. Pendant l'intervention, il peut être appelé à faire des états de situation lorsqu'il s'agit des dossiers d'intérêt particulier;
 -

3.4. CRÉATIVITÉ, JUGEMENT ET RAISONNEMENT

Dans quelle mesure l'exercice des tâches de l'emploi est-il encadré par des normes, des techniques, des méthodes, des procédures, des systèmes, des mesures d'intervention ou des protocoles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail de création, notamment d'imaginer des solutions et d'inventer face aux façons de faire habituelles? Illustrer chaque cas par un exemple concret.

De quelle façon et dans quelle situation la ou le titulaire doit effectuer du travail d'analyse afin d'apprécier une situation et d'en déterminer le bien-fondé.

- L'activité professionnelle porte sur la conciliation d'intérêts divergents et non sur la conciliation de droits;
- Les interventions du médiateur-conciliateur sont basées par des lois, des valeurs, des principes d'action et des outils d'intervention. Cependant, à l'intérieur de ces paramètres, celui-ci possède pleine latitude pour établir son cadre d'intervention et s'ajuster continuellement à l'évolution de la situation;
- En médiation préventive, bien qu'il existe un cadre général d'intervention, il appartient au médiateur-conciliateur de proposer la démarche la plus appropriée ainsi que les étapes les plus susceptibles d'aider les parties à trouver des solutions à leurs problèmes;
- La démarche du médiateur-conciliateur ne peut se résumer à une succession d'actions identifiables à l'avance. Elle est fonction d'une multitude de variables inhérentes à la situation proprement dite, son évolution, la personnalité des acteurs, les rapports de force en présence. Elle requiert de ce fait une analyse approfondie et constante de ces variables, le savoir-être et le savoir-faire requis pour non seulement utiliser ou développer les outils appropriés au moment opportun, mais également obtenir l'adhésion des parties à son plan d'intervention;
- À titre de tiers intervenant dans les rapports collectifs du travail, le médiateur-conciliateur est appelé à intervenir à divers titres (personne-ressource, médiateur spécial, président de conseil de médiation, facilitateur, etc.) et les modes d'intervention utilisés doivent être constamment adaptés aux situations et, au besoin, conçus sur mesure en fonction de l'évolution de la situation.

3.5. CONNAISSANCES

3.5.1. CONNAISSANCES THÉORIQUES, TECHNIQUES ET APPLIQUÉES DES CHARGES D'ACTIVITÉ (NATURE ET MOTIFS)

Décrivez les connaissances théoriques, techniques et appliquées des charges d'activité nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

- Système de relations industrielles;
- Maîtrise des techniques et méthodes d'intervention dans la gestion de conflits;
- Compréhension des structures de représentation patronale et syndicale dans les différents secteurs d'activités;
- Excellente connaissance de l'évolution des relations du travail;
- Excellente connaissance des parties patronale et syndicale: philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leurs comportements;
- Connaissance du contexte socio-économique dans lequel évoluent les entreprises et les organismes visés par l'intervention;
- Bonne connaissance de la gestion des organisations et des styles de gestion;
- Connaissances reliées à la psychologie de la personne, des groupes et des organisations;
- Maîtrise des techniques d'intervention-conseil;
- Maîtrise des techniques d'animation et de résolution de problèmes;
- les nouveaux modes de négociation;
- les nouvelles formes d'organisation du travail;
- le régime d'arbitrage des griefs;
- les principes d'évaluation des emplois et d'équité salariale;
- les divers modèles de régimes de retraite;
- les régimes d'assurances collectives;
- les processus d'amélioration continue et de certification ISO;
- les grands courants économiques;
- les accords de libéralisation des marchés.

3.5.2. CONNAISSANCES NORMATIVES (NATURE ET MOTIFS)

Décrivez les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décret, d'ordonnance, de polyloues, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.

- le Code du travail;
- la Loi sur le ministère du Travail;
- la Loi sur le régime de négociation des conventions collectives dans les secteurs public et parapublic;
- la Loi concernant le régime de négociation des conventions collectives et des règlements des différends dans le secteur municipal;

<p>3.1.2. CONNAISSANCES NORMATIVES (CULTURE ET NOTRE)</p> <p>Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou parties de loi, de règlement, de décrets, d'arrêtés de politiques, de directives, de manuels, de guides, de codes, etc.) nécessaires pour exercer les tâches de l'emploi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Loi sur le statut professionnel et les conditions d'engagement des artistes de la scène, du disque et du cinéma. <p>Une bonne connaissance de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la Loi sur les normes du travail; • la Loi sur les décrets de convention collective; • la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles; • la Loi sur la santé et la sécurité du travail; • la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre; • la Loi sur la formation et la qualification professionnelle de la main d'œuvre; • la Loi sur l'assurance-emploi; • la Loi sur l'équité salariale; • la Charte des droits et libertés de la personne; • la Charte de la langue française; • la Loi sur la fonction publique; • la Loi sur l'instruction publique; • la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction; • la Loi sur les régimes complémentaires de retraite; • les lois spéciales dans le domaine du travail (lois 414, 160, etc.).
--

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Diplôme universitaire (16 années de scolarité).

- Relations industrielles;
- Droit;
- Sciences sociales / humaines ou administration des affaires.

4.2. EXPÉRIENCE PRÉALABLE EXIGÉE PAR L'EMPLOI (DURÉE ET DOMAINE)

12 ans d'expérience en relations du travail, dont quatre années à titre de porte-parole dans plus d'une négociation collective.

4.3. APPRENTISSAGE DANS L'EMPLOI (DURÉE PRÉALABLE À L'EXERCICE AUTONOME DE L'EMPLOI)

12 à 18 mois de formation initiale à la conciliation des négociations de conventions collectives. Plusieurs années additionnelles pour acquérir les habiletés en regard de divers modes d'intervention (séminaires, négociation basée sur les intérêts, médiation préventive, etc.) et pour acquérir les habiletés personnelles et la capacité de développer un mode d'intervention sur mesure adapté au mandat confié et à la situation.

5. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

5.1. ATTENTION ET CONCENTRATION

Décrire le niveau d'attention et de concentration le plus exigé et requis par l'emploi ainsi que sa fréquence et sa durée.

- Capacités d'attention et de concentration soutenues pendant des périodes de travail prolongées.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. ÉQUIPEMENT, OUTILS ET APPAREILS UTILISÉS (TYPE, FRÉQUENCE ET DURÉE D'UTILISATION)

- Micro-ordinateur.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

5.2.1. ÉQUIPEMENT, OUTILS ET APPAREILS UTILISÉS (TYPE, FRÉQUENCE ET DURÉE D'UTILISATION)

- Outils de calcul de masse salariale;
- Cellulaire;
- Voiture : de 12 à 25 000 km/an.

5.2.2. EFFORT PHYSIQUE ET MILIEU DE TRAVAIL PARTICULIERS (NATURE, DURÉE ET FRÉQUENCE)

- Résistance au stress et à la pression en raison du climat de tension qui règne aux tables de négociation;
- Endurance à la fatigue en raison des longues heures de travail en continu, souvent à intervalles répétés;
- Capacité d'adaptation à un environnement physique très souvent différent et peu adéquat;
- Capacité d'intervenir dans un contexte à forte émotion et d'influencer sur le plan relationnel, tant auprès d'un individu que d'un groupe;
- Longues périodes de travail en continu.

L'exercice de cette fonction nécessite de nombreuses habiletés personnelles, telles que :

- Aisance à entrer rapidement en contact et à établir sa crédibilité;
- Très grande autonomie professionnelle;
- Jugement sûr;
- Très grande disponibilité;
- Très grande discrétion;
- Connaissances diversifiées;
- Capacité d'innovation et de créativité;
- Capacité de dédramatiser des situations tendues;
- Capacité de travailler en situation de stress;
- Capacité de concentration soutenue;
- Capacité d'analyse et de synthèse.

6. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

6.1. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

La DGRT contribue à :

- l'amélioration des relations du travail dans les entreprises;
- la prévention et à la résolution des mécontentes et des conflits de travail.

6.2. ORGANIGRAMME

Reproduire un organigramme situant l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Spécifier le nom de l'unité administrative, les emplois qui s'y trouvent et le nombre d'emplois et le classement rattachés à chacun des emplois. INDICER L'EMPLOI CONCERNÉ PAR UN ASTÉRISQUE (*)

Voir annexe

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
			2020-10-08
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date
			2020-10-08

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

Niveau: 150- Médiateur-Conciliateur	
Classe/ titre ou conseiller social	Date
	2020-10-06
Responsable ministériel	Date

8.2. Mise à jour

Approbation du contenu	
Supérieure ou supérieur immédiat	Date
Certification du niveau	
Responsable ministériel	Date