

Québec, le 27 mars 2017

PAR COURRIEL :

M...

Objet : **Demande d'accès à l'information**

M...,

La présente a pour objet le suivi de votre demande d'accès à l'information transmise par courriel le 10 mars 2017 par laquelle vous souhaitez obtenir, en vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, copie des descriptions d'emploi détenues par le tribunal pour les personnes dont les noms suivent:

- Dont l'adresse au travail est le 35 rue Port-Royal Est, Montréal Qc H3L 3T1 :
 1. Sylvie Pigeon,
 2. Donald Beauchamp,
 3. France Beauséjour,
 4. Pierre Blais,
 5. Isabelle Bourassa,
 6. Karine Couture,
 7. Stéphane D'Alessandro,
 8. François Doray,
 9. Nathalie Flageol,
 10. Éric Frappier,
 11. Colombe Frenette,
 12. Chantal Grégoire,
 13. Marie-France Hamel,
 14. Normand Larivière,
 15. Éric Lebel,

16. Josianne Papillon,
17. Michel G. Séguin,
18. Jean-François Thériault,
19. Suzy Vallières,
20. Maxime Bordeleau
21. Julie Hamel

- Dont l'adresse au travail est le 900, boul. René-Lévesque Est, Québec Qc G1R 6C9 :

22. Johanne Lachance,
23. Julie Béland,
24. Marie-France Côté,
25. Julie-Andrée Franche,
26. Philippe Gagnon,
27. Annie Huot,
28. Pascale Simard,
29. Mathieu Lavoie

En réponse à cette demande, veuillez trouver ci-joint la copie PDF des descriptions d'emploi pour toutes les personnes susnommées, à l'exception de Mme Johanne Lachance pour laquelle le Tribunal administratif du travail ne détient aucune description d'emploi.

Espérant le tout conforme, veuillez agréer, m..., l'expression de mes meilleurs sentiments.

Original signé par :

Line Corriveau, secrétaire générale
Responsable de l'accès

p.j. : description d'emploi

Espace réservé à la Direction des ressources humaines

Codification

Date d'évaluation

Date de mise à jour

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Tribunal administratif du travail	N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
Direction générale	Titre de l'emploi Conciliateur – Agent de relations du travail	
Direction Vice-présidence des opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Membre dirigeant d'organisme	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Vice-président	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section	Numéro du poste :	

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Le Tribunal administratif du travail (le Tribunal) est appelé à statuer sur les recours exercés en vertu de 40 lois. Ses activités sont réparties dans quatre divisions telles que spécifiées à l'article 4 de la Loi instituant le Tribunal administratif du travail :

- 1- Relations du travail : protection de l'emploi, droit d'association et de négociation, équité salariale;
- 2- Santé et sécurité du travail;
- 3- Services essentiels : services publics, réseau de la santé et des services sociaux, fonction publique du Québec;
- 4- Construction et qualification professionnelle.

Le Tribunal offre le service de conciliation afin d'assurer, dans l'intérêt public, l'accessibilité à la justice, de même que la qualité et la célérité du traitement des recours qui lui sont soumis. La conciliation vise l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure et de l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération, d'équilibre ainsi que le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice. Il s'agit d'un mode de règlement volontaire, simple, rapide et confidentiel, qui vise un règlement complet et final des litiges.

Le service de conciliation du Tribunal répond aux principes de justice établis dans le Code de procédure civile qui précise que les parties à un litige doivent maintenant considérer les recours aux modes de prévention et de règlement des différends. Il permet un processus souple, volontaire, confidentiel, favorisant l'échange d'information et la recherche des intérêts de chacune des parties dans le règlement de leur litige.

Le conciliateur est un spécialiste des modes de prévention et de règlement des différends et des litiges. À titre de tierce personne neutre et impartiale, son rôle consiste à faciliter les échanges entre les parties dans la recherche d'un règlement répondant à leurs intérêts. Le conciliateur couvre tous les secteurs d'activités économiques du Québec, de la très petite entreprise à la très grande. Il intervient en dernière instance, généralement à la suite d'une décision ou d'une tentative de règlement dans un ministère ou un organisme public (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), Commission de la construction du Québec (CCQ), etc.).

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La particularité du service de conciliation est de permettre aux parties un règlement complet et final de tous les litiges les impliquant, incluant ceux provenant d'autres tribunaux ou instances.

Le titulaire du poste peut également intervenir à titre d'agent de relations du travail dans le cadre du régime d'accréditation syndicale et de reconnaissance de certaines associations. Il assure le caractère représentatif d'une association de salariés et traite toute question relative à la protection du droit d'association.

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	%
	<p>Le conciliateur assume le leadership des séances de conciliation. Ses rapports privilégiés avec les parties ont donc une incidence majeure sur l'atteinte des objectifs du Tribunal.</p> <p>Il bénéficie d'une autonomie complète dans une démarche confidentielle qui consiste principalement à :</p> <ul style="list-style-type: none">• offrir à la clientèle du Tribunal un service de conciliation par une approche individuelle, par regroupement ou par toute autre stratégie appropriée. Concilier les litiges dans une perspective globale d'amélioration et de maintien de la paix industrielle et de la déjudiciarisation;• établir rapidement sa crédibilité auprès des parties, notamment par la pertinence de son approche et par ses compétences professionnelles, lesquelles reposent sur sa connaissance approfondie des principes et des fondements des techniques de résolution de conflits;• effectuer des recherches dans les domaines de la médecine, du droit, de la jurisprudence, de l'état du marché du travail et de l'emploi, ou dans tout autre domaine pertinent au règlement d'un litige afin d'alimenter les parties dans la compréhension du litige et la formulation d'hypothèses de règlement;• évaluer la nature de son intervention en conciliation en la modulant selon les particularités et les contraintes inhérentes à la bonne gestion des ressources humaines des employeurs, autant dans le contexte d'une petite et d'une moyenne entreprise que dans celui d'une grande entreprise, tout en tenant compte du milieu de travail syndiqué ou non;• identifier et analyser avec les parties le contexte et les enjeux juridiques, qu'ils relèvent ou non de la compétence du Tribunal. À cette fin, identifier les points en litige, qui sont souvent au-delà des points de droit et de la preuve disponible au dossier, et les sources du conflit. Cerner les points de divergence et de convergence, et favoriser la communication entre les parties. Formuler des suggestions et des hypothèses de règlement, de concert avec les parties, en faisant appel à sa créativité et en prenant en considération des variables souvent ambiguës et difficiles à cerner;• concilier les droits et les intérêts très divergents des parties en adoptant une attitude neutre, impartiale et en choisissant une approche appropriée, conforme aux règles de l'art, de façon à résoudre le litige ou le conflit. Adapter son approche selon l'évolution de la démarche de conciliation. Évaluer rapidement les attitudes et les techniques appropriées pour mener une conciliation fructueuse malgré l'antagonisme entre les parties qui perturbe depuis longtemps leurs relations de travail;• prendre en compte les perceptions des parties relativement aux solutions retenues pour disposer du litige et les informer des conséquences de chaque solution retenue en s'assurant qu'elles sont mutuellement acceptables;• amener les parties à conclure un règlement satisfaisant, judicieux, final et conforme aux différentes législations applicables;	

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	%
	<ul style="list-style-type: none"> • procéder à la formalisation de l'entente intervenue entre les parties, par les moyens suivants : - Rédaction d'un accord, dans le respect des lois et des règlements applicables, lorsque l'entente confirme, modifie ou infirme les décisions faisant l'objet de la contestation, ou tout autre sujet soumis à la juridiction du Tribunal. Ainsi, le conciliateur doit bien cerner les éléments de fond pertinents au litige et disposer de ceux faisant l'objet du ou des litiges qui relèvent de la compétence du Tribunal. Cet accord est soumis à un juge administratif pour entérinement et devient alors la décision du Tribunal mettant fin à l'instance; - Rédaction d'une transaction lorsque la loi l'exige, en vertu de l'article 2631 du Code civil du Québec, permettant ainsi de régler tout litige relevant directement de la compétence du Tribunal, de même que toute autre problématique soulevée par les parties; - Préparation, le cas échéant, d'un désistement accompagnant ou non un accord ou une transaction résultant d'une conciliation effectuée dans un dossier soumis au Tribunal. <p>Ces interventions se font dans les secteurs suivants:</p> <p>Santé et sécurité du travail</p> <p>Le conciliateur intervient dans les dossiers suivants :</p> <p>Prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Droit de refuser d'exercer un travail dangereux; • Droit au retrait préventif; • Inspection dans les établissements. <p>Indemnisation et réparation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une lésion professionnelle; • Évaluation médicale; • Droit aux indemnités; • Assistance médicale; • Réadaptation; • Droit au retour au travail. <p>Financement du régime de santé et de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classification des entreprises; • Calcul des cotisations; • Imputation des coûts. <p>Cette division traite également les mesures disciplinaires ou autres sanctions imposées à un travailleur à la suite de l'exercice d'un droit prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).</p> <p>Relations du travail</p> <p>En matière de protection de l'emploi, le conciliateur intervient dans les dossiers de plaintes pour congédiements, pratiques interdites et harcèlement psychologique, en vertu de 28 lois dont particulièrement la Loi sur les normes du travail. Dans ces dossiers, le conciliateur du Tribunal intervient en deuxième niveau, soit généralement à la suite d'une tentative de règlement à la CNESST.</p>	

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	%
	<p>En matière de relations du travail relevant du Code du travail, la conciliation concerne principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les plaintes de salariés à l'encontre de leur association pour manquement au devoir de représentation, la conciliation est alors tripartite : travailleur, syndicat, employeur; - les requêtes en ordonnance reliée à une accréditation telles que les ordonnances de sauvegarde, celles pour ingérence, celles spécifiques au processus de négociation et celles relatives à la gestion de grève et de lock-out; - les plaintes pour des mesures à l'encontre de l'exercice d'un droit; - l'actualisation et l'interprétation de l'accréditation. <p>En matière de droit d'association, le titulaire du poste, à titre d'agent de relations du travail, agit comme décideur et enquêteur dans les requêtes suivantes : en accréditation, en révocation d'accréditation, en actualisation et en interprétation de l'accréditation, en aliénation d'entreprise et en transmission de droits. Il effectue les vérifications requises auprès des employeurs et des associations requérantes afin de s'assurer du caractère représentatif de ces associations. Il informe les parties de l'état du droit pour dénouer les impasses liées au processus d'accréditation. Il peut aider les parties à régler leur désaccord sur les questions suivantes : l'unité de négociation, la composition de la liste de salariés, la qualité et la validité des adhésions, et les éventuelles pratiques interdites en vertu du Code du travail. L'agent de relations du travail accorde l'accréditation et rend les décisions quasi judiciaires afférentes. Il procède de façon similaire dans l'analyse des dossiers de la Loi sur le statut de l'artiste, les ressources intermédiaires, les services de garde et les affaires sociales.</p> <p>Construction et qualification professionnelle</p> <p>Le conciliateur permet aux parties de régler leur différend à la suite de la contestation d'une décision rendue par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ), la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) ou le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).</p> <p>Les décisions portent sur l'un ou l'autre des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La qualification et la délivrance d'un certificat de compétence; • La délivrance, la modification, la suspension ou l'annulation d'une licence d'entrepreneur; • La suspension de travaux de la construction. <p>Le conciliateur aide également les parties à s'entendre sur la détermination des travaux assujettis à la Loi R-20.</p> <p>Services essentiels</p> <p>En matière de services essentiels, le conciliateur intervient principalement dans l'intérêt de la population afin d'assurer la santé et la sécurité des citoyens lors d'une grève dans le secteur public ou dans les services publics. De plus, il intervient rapidement en redressement lors d'un ralentissement de travail qui risquerait de causer un préjudice aux services publics auxquels la population a droit. Ses interventions peuvent donc avoir lieu en tout temps, 24 heures sur 24. Un horaire de garde est prévu à cet effet.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses tâches, le conciliateur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • promouvoir auprès des parties et de leurs procureurs les avantages de participer à une séance de conciliation malgré l'existence d'un contexte défavorable où des pourparlers, des négociations, des médiations ont préalablement échoué; 	

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	%
	<ul style="list-style-type: none">• effectuer des séances de conciliation, dans un laps de temps relativement court ou en situation d'urgence, qui peuvent être bipartites (employeurs et salariés) ou multipartites (employeurs, salariés, syndicats), ou encore impliquer un organisme gouvernemental ayant déjà rendu une décision; • maîtriser l'art de l'intervention immédiate lorsqu'il doit composer avec une demande de conciliation sur-le-champ en cours d'audience, à la demande tant des parties que du juge administratif mandaté pour les entendre. Il doit ainsi faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour intervenir rapidement sans avoir la possibilité de prendre connaissance au préalable de la plainte, des causes et des impacts du conflit; • aider les parties à rédiger l'entente qui reflète leur volonté et qui met un terme au litige devant le Tribunal. Cette dernière apporte généralement une solution globale aux autres demandes et plaintes en cours devant d'autres instances telles que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), les tribunaux civils, le comité paritaire selon la Loi sur les décrets de convention collective et dans le cas spécifique des rapports collectifs de travail; griefs déférés au Tribunal d'arbitrage et difficultés reliées à la négociation d'une première convention collective ou dans le cadre de son renouvellement; • Fournir, sur demande, les informations pertinentes afin d'aider les parties à prendre une décision libre et éclairée pouvant conduire à la conclusion d'une entente; • veiller à ce que l'entente n'entraîne pas de nouveaux litiges. Le conciliateur doit ainsi effectuer une recherche exhaustive et faire preuve d'esprit d'analyse critique et de synthèse de toutes les informations et variables.	

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'organisation des tâches de l'emploi?

Le titulaire de l'emploi détermine lui-même la planification et l'organisation de son travail en tenant compte des éléments suivants :

- les objectifs établis par le Tribunal;
- les dossiers qui lui sont assignés, leur complexité et l'état d'urgence;
- les impératifs du droit applicable;
- le rôle;
- la disponibilité des parties en cause.

À titre de conciliateur, le titulaire du poste jouit d'une entière autonomie dans l'organisation et la planification de son travail pour atteindre les objectifs de son champ d'activité professionnelle. Il est responsable de la gestion des dossiers qui lui sont assignés. Il en établit la priorité de traitement selon le critère de l'urgence et s'adapte en cas d'événements imprévisibles. Il décide du déroulement des séances de conciliation, de la stratégie et de la démarche à privilégier pour mener les parties à un règlement.

Dans le cadre de son intervention, le conciliateur est le maître du processus devant les parties. Il tient compte du contexte des relations de travail spécifique à leur milieu de travail et de la façon de faire des procureurs qui les représentent. Il évalue le moment approprié pour intervenir et faire progresser les parties, en considérant leur volonté et leurs besoins spécifiques. Il doit définir les paramètres de son intervention dans un but d'efficacité. À cet effet, il agit sur les parties selon les règles de l'art en matière de conciliation. Il juge de la pertinence, du champ d'action et de la durée de son intervention pour les aider à conclure une entente qui favorisera la pérennité des bonnes relations de travail.

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?

De plus, le conciliateur veille à l'application des principes généraux de confidentialité, d'impartialité, d'équité et d'éthique. Il respecte également les paramètres établis par la jurisprudence ainsi que les délais administratifs et légaux.

À titre d'agent de relations du travail, le titulaire du poste est autonome quant aux pouvoirs de décisions en matière d'accréditation qui lui sont conférés par le Code du travail. Il doit respecter les dispositions du Code et les règles de justice naturelle. Ses décisions sont finales et sans appel. Elles peuvent faire l'objet d'une demande de révision en vertu de l'article 127 du Code ou d'une demande de révision judiciaire en Cour supérieure. Ses décisions doivent être appliquées malgré la demande de révision.

À la suite de la signification des attentes, le contrôle est principalement exercé a posteriori, lors de l'évaluation annuelle du rendement, qui constitue le principal moyen de supervision des résultats atteints.

Les conciliateurs et les agents de relations du travail sont soumis légalement à un Code de déontologie public qui impose notamment l'indépendance de leurs fonctions.

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 Tribunal administratif du travail est le plus important tribunal administratif du Canada. Il reçoit plus de 40 000 requêtes par année. La très grande majorité des dossiers qui lui sont soumis se règle par le service de conciliation. L'efficacité de ce processus a une incidence considérable et directe sur les délais de traitement et les coûts du Tribunal. Par conséquent, le service de conciliation constitue l'assise la plus importante pour assurer l'efficacité du Tribunal.

Processus plus économique et rapide pour les travailleurs et les employeurs

La conciliation est un service de justice participative qui permet un règlement rapide et économique des litiges entre travailleurs et employeurs. Cette démarche a ainsi un effet direct sur l'atteinte des objectifs de déjudiciarisation des litiges et de satisfaction des justiciables.

Intervention dans des conflits fortement judiciairisés

Le conciliateur est régulièrement appelé à intervenir dans des conflits qui durent depuis un certain temps et qui se sont judiciairisés à d'autres instances, ce qui, la plupart du temps, a contribué à envenimer le litige. Ainsi, il doit aider les parties à s'entendre alors que le litige comporte des interventions infructueuses en médiation ou en conciliation dans d'autres instances comme à la CNESST.

Règlement complet et final des litiges

La particularité du service de conciliation au Tribunal est de permettre un règlement complet et final de tous les litiges dans lesquels sont impliquées des parties, incluant ceux provenant d'autres tribunaux ou instances.

Incidence sur les délais dans les autres tribunaux

Parce que les délais de conciliation au Tribunal sont rapides, il est courant que les avocats demandent de mettre en suspens les recours devant d'autres instances, particulièrement ceux de la Cour du Québec, de la Cour supérieure et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, dans le but de régler l'ensemble des litiges en conciliation au Tribunal. Ainsi, le règlement des litiges au Tribunal administratif du travail a un effet direct sur les délais des autres tribunaux et instances.

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.

Effet sur les relations de travail

Le conciliateur, par son intervention, améliore le climat des relations de travail dans les entreprises et favorise la recherche de solutions durables aux problèmes rencontrés. Il favorise ainsi la prise en charge par les parties de leurs problèmes de relations de travail.

La conciliation joue également un rôle stratégique en raison des enjeux financiers et sociaux qui découlent des litiges, tant pour les employeurs, les travailleurs, la population (en services essentiels) que pour les organismes gouvernementaux. Pour les parties en cause, le règlement d'un litige individuel peut avoir une incidence sur d'autres emplois au sein d'une même entreprise ou de plusieurs entreprises regroupées en mutuelle. Pour cette raison, le conciliateur et les parties, tant patronales que syndicales, ont un souci constant de l'effet collectif des règlements qu'ils retiennent.

Réduction du stress des travailleurs et des employeurs

En permettant aux parties de régler leur litige à l'amiable, la conciliation permet la réduction du stress inhérent à une démarche juridique, contribuant ainsi grandement au mieux-être des personnes impliquées, tant employeurs que travailleurs, et de leur entourage familial et professionnel.

Santé et sécurité de la population

Lors de l'annonce d'une grève dans un service public (ex. : résidence pour personnes âgées), le conciliateur permet aux parties de s'entendre sur les services essentiels qui devront être fournis tout au long de la grève dans le but de protéger la santé et la sécurité des citoyens. Pendant la grève, le conciliateur intervient lors des difficultés d'application des services essentiels à maintenir.

Le conciliateur intervient également lors d'un ralentissement de travail susceptible de causer un préjudice aux services publics auxquels a droit la population (ex. : services ambulanciers).

Le processus de conciliation permet aux parties de s'entendre dans le but de prévenir d'autres actions concertées et de rétablir ainsi la paix sociale.

Certains conciliateurs en services essentiels doivent à l'occasion assurer une garde 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Utilisation grandissante du règlement à l'amiable

La conciliation s'inscrit dans le développement d'une approche de règlement à l'amiable des litiges. Ce développement s'explique non seulement en raison du succès de cette activité dans un nombre accru de tribunaux administratifs et de droit commun, mais également par son utilisation grandissante dans les matières civiles, commerciales et communautaires.

Portée du rôle du conciliateur

Les responsabilités du conciliateur ont une incidence majeure sur l'atteinte des objectifs, tant pour le justiciable que pour le Tribunal. Le conciliateur a un devoir d'information envers les parties et est responsable des renseignements qu'il transmet. Toute indication erronée peut vicier le consentement libre et éclairé d'une partie, l'obligeant à des débours supplémentaires importants tels, requête en annulation d'actes et frais juridiques. En ce qui concerne le Tribunal, l'indication erronée a non seulement un impact direct et significatif sur la qualité de son service à la clientèle, mais également sur ses objectifs en l'obligeant à convoquer de nouveau les parties en audience, ce qui se traduit par une augmentation des délais et du nombre de dossiers à fixer au rôle.

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 :

<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieur immédiat</u>
N-A	N-A

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.

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.

Tout le travail du conciliateur repose sur sa capacité de communication, composante dominante de son emploi. Cette capacité de communication vise à mener des discussions élaborées entre des personnes ou des groupes de personnes dont les intérêts divergent, pour en arriver à un accord définitif qui revêt un caractère officiel.

Le conciliateur travaille souvent dans un contexte marqué par l'hostilité ou l'anxiété des parties. C'est dans ce contexte à haut degré d'émotivité qu'il doit établir rapidement un lien de confiance et le maintenir tout au long de son intervention. Celle-ci requiert de faire preuve d'un haut niveau de jugement dans le choix des approches et des stratégies d'intervention afin d'assurer l'émergence d'échanges constructifs. Enfin, il doit agir avec célérité puisque son intervention doit se concrétiser dans un temps relativement court.

La complexité des communications tient également du fait que pour rapprocher des positions très divergentes ou conflictuelles, le conciliateur doit générer un changement important dans les attitudes et comportements des parties pour les amener à adopter une nouvelle façon de régler leurs conflits. C'est donc dans un climat souvent empreint d'émotions que le conciliateur doit faire cheminer les parties tout en demeurant objectif, crédible, neutre et impartial.

Le conciliateur doit adapter son niveau de langage à une clientèle hétérogène de différents milieux socio-économiques, ainsi qu'à des procureurs et des officiers syndicaux et patronaux expérimentés dans les conciliations concernant les relations de travail. Tout au long du processus de conciliation, il doit tenir compte du langage verbal et non verbal de ses interlocuteurs et s'assurer qu'il est bien compris par chacun d'eux. Il doit également s'adapter au contexte spécifique de chaque organisation où il intervient (culture, langage technique, mode de fonctionnement, etc.).

Le conciliateur doit aussi composer avec les difficultés de communication inhérentes à une conciliation impliquant une clientèle multiethnique et multiculturelle. Les échanges peuvent donc avoir lieu dans une autre langue que le français.

Dans plusieurs dossiers, les salariés ou les employeurs ne sont pas représentés ou seulement une partie l'est. Le conciliateur doit donc suppléer à cette situation en s'assurant de l'équité dans le processus, et ce, en tenant compte de la disproportion des connaissances juridiques des interlocuteurs. Il doit également travailler en collaboration avec des médecins et des experts-témoins.

Sur le plan des communications écrites, le conciliateur soumet aux parties, lorsque requis, l'accord et tout autre document rédigé afin de concrétiser le règlement intervenu sur l'ensemble des questions en litige.

La rédaction de documents exige de la rigueur, de l'analyse, de l'esprit de synthèse et un langage accessible, afin de permettre aux parties de comprendre aisément les éléments et les conséquences du règlement.

Dans le cadre de certaines interventions, le conciliateur doit préparer en peu de temps les documents témoignant du règlement en vue de sa conclusion avant la tenue de l'audience ou le jour même de l'audience.

Le conciliateur est la seule personne à recevoir l'information de toutes les parties. Il se doit de véhiculer cette information avec précision et de la traiter avec discernement. Il est tenu à la confidentialité; il ne peut divulguer l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions devant un tribunal ou un organisme exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

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.

Les tâches de l'emploi nécessitent des capacités pour concilier les intérêts très divergents, mobiliser et rallier des personnes ou des groupes en vue de régler des conflits ou des situations problématiques majeures. Le conciliateur doit détecter les problèmes, comprendre les soucis qui se cachent derrière les sentiments et les propos qui ne sont que partiellement formulés ou sous-entendus, de susciter une prise en charge, en vue de faire cheminer des individus ou des groupes vers la conclusion d'une entente.

Bien qu'une partie des différends soit de nature juridique (application de lois ou de principes issus de la jurisprudence), les solutions sont très souvent tributaires d'une connaissance pointue de l'entreprise, de son organisation du travail, de la convention collective et du secteur d'activités. Le conciliateur doit faire des propositions en fonction de particularités propres à chaque milieu, sans seulement se baser sur l'interprétation d'un cadre législatif ou sur des points de droit. Ainsi, le conciliateur doit faire preuve de beaucoup de créativité professionnelle pour proposer des solutions originales aux problèmes en s'écartant de manière importante des façons de faire ou de voir établies.

Compte tenu du contexte de conflit dans lequel s'inscrit son intervention, le conciliateur doit, dans un premier temps, analyser et évaluer les positions conflictuelles de chaque partie, recueillir (souvent difficilement) et interpréter des informations sur la dynamique organisationnelle, sur l'historique des relations de travail et sur la santé financière de l'entreprise pour bien cerner les questions en litige.

Dans un deuxième temps, le conciliateur aide les parties à comprendre les limites de leurs arguments, en tenant compte de la jurisprudence, et à cheminer vers un compromis judicieux. Il doit alors imaginer et proposer des solutions de rechange susceptibles d'amener les parties à convenir d'un règlement. Cela signifie que le titulaire de l'emploi doit aller au-delà des faits portés à sa connaissance et chercher à comprendre les motivations profondes des parties.

En somme, le succès de plusieurs interventions repose sur une capacité à être créatif avec une relative spontanéité, pour ajuster ou changer une stratégie d'intervention selon l'évolution des échanges entre les parties.

3.5. CONNAISSANCES

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

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

Connaissances générales du conciliateur :

- Maîtrise des techniques de gestion de conflits et de résolution de problèmes;
- Connaissance des techniques de négociation;
- Maîtrise de la méthode de négociation raisonnée, méthode basée sur les intérêts et la recherche de solutions alternatives;
- Maîtrise des techniques de communication en conciliation (conciliation bipartite, tripartite et en groupe);
- Connaissance de la gestion des organisations;
- Connaissances en psychologie de la personne, des groupes et des organisations;
- Bonne connaissance des outils d'information et de communication;
- Excellente habileté en rédaction légale.

Connaissances spécifiques selon les dossiers traités :

- Connaissances approfondies des lois et de la jurisprudence en droit du travail;
- Connaître les pratiques et les coutumes du milieu des affaires, et ce, tant dans les secteurs primaire, secondaire que tertiaire;
- Être très à l'aise avec les pratiques et les cultures du milieu syndical et du milieu de la construction : application et interprétation d'une convention collective, connaissance des différentes formes d'organisation du travail, connaissance des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction, régime de financement (santé-sécurité) des entreprises, etc.;
- Excellente compréhension des structures de représentation patronale et syndicale selon les secteurs de l'économie : philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leur comportement;

3.5. CONNAISSANCES

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

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

- Très bonne connaissance de l'environnement de travail en tenant compte du contexte particulier des relations syndicales et patronales;
- Connaissances des lois fiscales, des régimes de retraite, d'assurance-emploi et des bénéfices sociaux afin de faciliter le règlement des litiges au moment de la répartition des sommes qui ont été convenues pour l'indemnisation d'une partie;
- Connaissance de l'interaction des lois sociales et fiscales sur les règlements;
- Bonne connaissance des réalités socio-économiques propres à chaque région, notamment celles reliées au marché du travail;
- Connaissance appliquée du domaine médical;
- Bonne connaissance des parties : philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leur comportement.

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 champ de connaissances des lois et des règlements requis pour un conciliateur est vaste, car il couvre presque la totalité du corpus juridique associé au droit du travail. Plus spécifiquement, l'emploi exige une bonne connaissance du Code du travail, de la Loi sur les normes du travail, de la LATMP, de la LSST, des lois de l'industrie de la construction et de la jurisprudence, ainsi qu'une bonne connaissance des autres lois pour lesquelles le Tribunal a compétence. Le conciliateur doit maintenir continuellement ses connaissances à jour.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Baccalauréat en relations industrielles, en droit ou dans une discipline connexe.

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

Expérience minimale de 5 ans (expérience en relations de travail ou en matière de santé et de sécurité du travail, en représentation de parties dans ces domaines ou en résolution de conflits).

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

En sus de la formation universitaire minimale de 16 ans et des années d'expérience requises, le conciliateur reçoit, avant d'exercer ses fonctions, une formation structurée et un mentorat à temps plein d'au moins six mois. Il faut compter environ une année en emploi avant que le nouveau conciliateur puisse assumer pleinement sa charge de travail.

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.

Les interventions du conciliateur nécessitent fréquemment un haut degré d'attention et de concentration pendant des périodes continues de plusieurs heures pouvant dépasser les heures régulières de travail. De plus, le conciliateur doit être activement à l'écoute, tant au téléphone qu'en personne, tout au long du processus de conciliation afin d'identifier la bonne stratégie d'intervention. Il en va de même lors de ses investigations afin de bien apprécier les témoignages des différents acteurs.

Le niveau d'attention et de concentration requis est accentué lors de situations d'intervention rapide, d'urgence ou en dehors des heures normales de travail (soir, nuit, fin de semaine), au moment où la tension entre les parties est plus élevée.

Dans un contexte de relations de travail souvent conflictuelles, l'intervention du conciliateur exige également une grande maîtrise de soi, une attention très élevée et une concentration très soutenue tout au long du processus de conciliation

F.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.

avec les parties, afin d'optimiser la communication entre elles, de gérer les interactions humaines et de bien saisir les indices d'un changement d'attitude chez les parties. En étant concentré et attentif, le conciliateur est en mesure d'ajuster son approche, sa stratégie et les solutions envisagées en considérant les enjeux des parties.

Le caractère confidentiel des informations de nature médicale et juridique qu'il obtient et dont il a la garde, requiert également un haut niveau d'attention. En effet, toute erreur de transmission ou de divulgation inopportune peut entraîner l'échec du processus de conciliation, avoir des conséquences majeures sur les relations de travail chez un employeur et porter gravement atteinte à la crédibilité du Tribunal.

De plus, la rédaction de documents ayant des conséquences juridiques et financières très importantes pour les parties, demande une très grande concentration, notamment dans les situations où de multiples facteurs imposent un règlement rapide du litige.

En outre, le grand nombre de dossiers à traiter et leur simultanéité nécessitent une attention et une concentration particulières. Le conciliateur doit être en mesure de réaliser une charge de travail importante dans de courts délais, de gérer des imprévus et des retards occasionnés par les représentants des parties dans la transmission des informations appropriées pour finaliser un dossier avant la date prévue de l'audience.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le titulaire de l'emploi utilise régulièrement et de façon autonome les appareils de télécommunication et de bureautique (télécopieur, téléphone cellulaire, photocopieurs, ordinateurs, etc.). Il utilise également divers logiciels bureautiques (Word, Excel, Lotus Notes) ainsi que des systèmes d'information internes (SISTA-GRT, Corail, site intranet, etc.).

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

Le titulaire du poste doit faire preuve d'une bonne résistance au stress et à la fatigue en raison :

- d'un échéancier de travail serré ou simultané;
- de la longue durée de certaines séances de conciliation, lesquelles peuvent se terminer en dehors des heures de travail régulières et donc à une heure tardive et imprévisible;
- de la complexité des dossiers, du coût des litiges, des enjeux et du grand nombre de dossiers à traiter.

Son travail implique de considérer, dans son mode de vie, les déplacements obligatoires et fréquents dans l'ensemble de la province, nécessitant des séjours à l'extérieur du domicile, ainsi que la disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour la garde en services essentiels.

Le conciliateur travaille régulièrement dans des situations chargées en émotions négatives où aide, écoute, soutien, tolérance et patience sont de mise.

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.

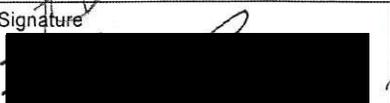
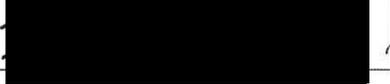
6.2. ORGANIGRAMME

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 annexe I

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Vice-présidente DSST	Nom Michèle Carignan	Signature 	Date 11-01-2017
Vice-président DRT	Jean Paquette		9/01/2017
Supérieure ou supérieur hiérarchique PRESIDENTE	Nom MARIE LAWARE	Signature 	Date 16/01/2017

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

8.2. MISE À JOUR

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

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

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ministère ou organisme Tribunal administratif du travail	N° de la classe d'emplois	Titre de la classe d'emplois
Direction générale	Titre de l'emploi Conciliateur – Agent de relations du travail	
Direction Vice-présidence des opérations	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Membre dirigeant d'organisme	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Vice-président	
Division	Adresse du lieu de travail	
Section		
Numéro du poste :		

2. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

Le Tribunal administratif du travail (le Tribunal) est appelé à statuer sur les recours exercés en vertu de 40 lois. Ses activités sont réparties dans quatre divisions telles que spécifiées à l'article 4 de la Loi instituant le Tribunal administratif du travail :

- 1- Relations du travail : protection de l'emploi, droit d'association et de négociation, équité salariale;
- 2- Santé et sécurité du travail;
- 3- Services essentiels : services publics, réseau de la santé et des services sociaux, fonction publique du Québec;
- 4- Construction et qualification professionnelle.

Le Tribunal offre le service de conciliation afin d'assurer, dans l'intérêt public, l'accessibilité à la justice, de même que la qualité et la célérité du traitement des recours qui lui sont soumis. La conciliation vise l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure et de l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération, d'équilibre ainsi que le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice. Il s'agit d'un mode de règlement volontaire, simple, rapide et confidentiel, qui vise un règlement complet et final des litiges.

Le service de conciliation du Tribunal répond aux principes de justice établis dans le Code de procédure civile qui précise que les parties à un litige doivent maintenant considérer les recours aux modes de prévention et de règlement des différends. Il permet un processus souple, volontaire, confidentiel, favorisant l'échange d'information et la recherche des intérêts de chacune des parties dans le règlement de leur litige.

Le conciliateur est un spécialiste des modes de prévention et de règlement des différends et des litiges. À titre de tierce personne neutre et impartiale, son rôle consiste à faciliter les échanges entre les parties dans la recherche d'un règlement répondant à leurs intérêts. Le conciliateur couvre tous les secteurs d'activités économiques du Québec, de la très petite entreprise à la très grande. Il intervient en dernière instance, généralement à la suite d'une décision ou d'une tentative de règlement dans un ministère ou un organisme public (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), Commission de la construction du Québec (CCQ), etc.).

2.1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Justifier la raison d'être de l'emploi.

La particularité du service de conciliation est de permettre aux parties un règlement complet et final de tous les litiges les impliquant, incluant ceux provenant d'autres tribunaux ou instances.

Le titulaire du poste peut également intervenir à titre d'agent de relations du travail dans le cadre du régime d'accréditation syndicale et de reconnaissance de certaines associations. Il assure le caractère représentatif d'une association de salariés et traite toute question relative à la protection du droit d'association.

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	%
	<p>Le conciliateur assume le leadership des séances de conciliation. Ses rapports privilégiés avec les parties ont donc une incidence majeure sur l'atteinte des objectifs du Tribunal.</p> <p>Il bénéficie d'une autonomie complète dans une démarche confidentielle qui consiste principalement à :</p> <ul style="list-style-type: none">• offrir à la clientèle du Tribunal un service de conciliation par une approche individuelle, par regroupement ou par toute autre stratégie appropriée. Concilier les litiges dans une perspective globale d'amélioration et de maintien de la paix industrielle et de la déjudiciarisation;• établir rapidement sa crédibilité auprès des parties, notamment par la pertinence de son approche et par ses compétences professionnelles, lesquelles reposent sur sa connaissance approfondie des principes et des fondements des techniques de résolution de conflits;• effectuer des recherches dans les domaines de la médecine, du droit, de la jurisprudence, de l'état du marché du travail et de l'emploi, ou dans tout autre domaine pertinent au règlement d'un litige afin d'alimenter les parties dans la compréhension du litige et la formulation d'hypothèses de règlement;• évaluer la nature de son intervention en conciliation en la modulant selon les particularités et les contraintes inhérentes à la bonne gestion des ressources humaines des employeurs, autant dans le contexte d'une petite et d'une moyenne entreprise que dans celui d'une grande entreprise, tout en tenant compte du milieu de travail syndiqué ou non;• identifier et analyser avec les parties le contexte et les enjeux juridiques, qu'ils relèvent ou non de la compétence du Tribunal. À cette fin, identifier les points en litige, qui sont souvent au-delà des points de droit et de la preuve disponible au dossier, et les sources du conflit. Cerner les points de divergence et de convergence, et favoriser la communication entre les parties. Formuler des suggestions et des hypothèses de règlement, de concert avec les parties, en faisant appel à sa créativité et en prenant en considération des variables souvent ambiguës et difficiles à cerner;• concilier les droits et les intérêts très divergents des parties en adoptant une attitude neutre, impartiale et en choisissant une approche appropriée, conforme aux règles de l'art, de façon à résoudre le litige ou le conflit. Adapter son approche selon l'évolution de la démarche de conciliation. Évaluer rapidement les attitudes et les techniques appropriées pour mener une conciliation fructueuse malgré l'antagonisme entre les parties qui perturbe depuis longtemps leurs relations de travail;• prendre en compte les perceptions des parties relativement aux solutions retenues pour disposer du litige et les informer des conséquences de chaque solution retenue en s'assurant qu'elles sont mutuellement acceptables;• amener les parties à conclure un règlement satisfaisant, judicieux, final et conforme aux différentes législations applicables;	

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	%
	<ul style="list-style-type: none"> • procéder à la formalisation de l'entente intervenue entre les parties, par les moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'un accord, dans le respect des lois et des règlements applicables, lorsque l'entente confirme, modifie ou infirme les décisions faisant l'objet de la contestation, ou tout autre sujet soumis à la juridiction du Tribunal. Ainsi, le conciliateur doit bien cerner les éléments de fond pertinents au litige et disposer de ceux faisant l'objet du ou des litiges qui relèvent de la compétence du Tribunal. Cet accord est soumis à un juge administratif pour entérinement et devient alors la décision du Tribunal mettant fin à l'instance; - Rédaction d'une transaction lorsque la loi l'exige, en vertu de l'article 2631 du Code civil du Québec, permettant ainsi de régler tout litige relevant directement de la compétence du Tribunal, de même que toute autre problématique soulevée par les parties; - Préparation, le cas échéant, d'un désistement accompagnant ou non un accord ou une transaction résultant d'une conciliation effectuée dans un dossier soumis au Tribunal. <p>Ces interventions se font dans les secteurs suivants:</p> <p>Santé et sécurité du travail</p> <p>Le conciliateur intervient dans les dossiers suivants :</p> <p>Prévention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Droit de refuser d'exercer un travail dangereux; • Droit au retrait préventif; • Inspection dans les établissements. <p>Indemnisation et réparation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence d'une lésion professionnelle; • Évaluation médicale; • Droit aux indemnités; • Assistance médicale; • Réadaptation; • Droit au retour au travail. <p>Financement du régime de santé et de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classification des entreprises; • Calcul des cotisations; • Imputation des coûts. <p>Cette division traite également les mesures disciplinaires ou autres sanctions imposées à un travailleur à la suite de l'exercice d'un droit prévu à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP) ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST).</p> <p>Relations du travail</p> <p>En matière de protection de l'emploi, le conciliateur intervient dans les dossiers de plaintes pour congédiements, pratiques interdites et harcèlement psychologique, en vertu de 28 lois dont particulièrement la Loi sur les normes du travail. Dans ces dossiers, le conciliateur du Tribunal intervient en deuxième niveau, soit généralement à la suite d'une tentative de règlement à la CNESST.</p>	

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	%
	<p>En matière de relations du travail relevant du Code du travail, la conciliation concerne principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les plaintes de salariés à l'encontre de leur association pour manquement au devoir de représentation, la conciliation est alors tripartite : travailleur, syndicat, employeur; - les requêtes en ordonnance reliée à une accréditation telles que les ordonnances de sauvegarde, celles pour ingérence, celles spécifiques au processus de négociation et celles relatives à la gestion de grève et de lock-out; - les plaintes pour des mesures à l'encontre de l'exercice d'un droit; - l'actualisation et l'interprétation de l'accréditation. <p>En matière de droit d'association, le titulaire du poste, à titre d'agent de relations du travail, agit comme décideur et enquêteur dans les requêtes suivantes : en accréditation, en révocation d'accréditation, en actualisation et en interprétation de l'accréditation, en aliénation d'entreprise et en transmission de droits. Il effectue les vérifications requises auprès des employeurs et des associations requérantes afin de s'assurer du caractère représentatif de ces associations. Il informe les parties de l'état du droit pour dénouer les impasses liées au processus d'accréditation. Il peut aider les parties à régler leur désaccord sur les questions suivantes : l'unité de négociation, la composition de la liste de salariés, la qualité et la validité des adhésions, et les éventuelles pratiques interdites en vertu du Code du travail. L'agent de relations du travail accorde l'accréditation et rend les décisions quasi judiciaires afférentes. Il procède de façon similaire dans l'analyse des dossiers de la Loi sur le statut de l'artiste, les ressources intermédiaires, les services de garde et les affaires sociales.</p> <p>Construction et qualification professionnelle</p> <p>Le conciliateur permet aux parties de régler leur différend à la suite de la contestation d'une décision rendue par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Corporation des maîtres électriciens du Québec (CMEQ), la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec (CMMTQ) ou le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS).</p> <p>Les décisions portent sur l'un ou l'autre des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La qualification et la délivrance d'un certificat de compétence; • La délivrance, la modification, la suspension ou l'annulation d'une licence d'entrepreneur; • La suspension de travaux de la construction. <p>Le conciliateur aide également les parties à s'entendre sur la détermination des travaux assujettis à la Loi R-20.</p> <p>Services essentiels</p> <p>En matière de services essentiels, le conciliateur intervient principalement dans l'intérêt de la population afin d'assurer la santé et la sécurité des citoyens lors d'une grève dans le secteur public ou dans les services publics. De plus, il intervient rapidement en redressement lors d'un ralentissement de travail qui risquerait de causer un préjudice aux services publics auxquels la population a droit. Ses interventions peuvent donc avoir lieu en tout temps, 24 heures sur 24. Un horaire de garde est prévu à cet effet.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses tâches, le conciliateur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • promouvoir auprès des parties et de leurs procureurs les avantages de participer à une séance de conciliation malgré l'existence d'un contexte défavorable où des pourparlers, des négociations, des médiations ont préalablement échoué; 	

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	%
	<ul style="list-style-type: none"> • effectuer des séances de conciliation, dans un laps de temps relativement court ou en situation d'urgence, qui peuvent être bipartites (employeurs et salariés) ou multipartites (employeurs, salariés, syndicats), ou encore impliquer un organisme gouvernemental ayant déjà rendu une décision; • maîtriser l'art de l'intervention immédiate lorsqu'il doit composer avec une demande de conciliation sur-le-champ en cours d'audience, à la demande tant des parties que du juge administratif mandaté pour les entendre. Il doit ainsi faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour intervenir rapidement sans avoir la possibilité de prendre connaissance au préalable de la plainte, des causes et des impacts du conflit; • aider les parties à rédiger l'entente qui reflète leur volonté et qui met un terme au litige devant le Tribunal. Cette dernière apporte généralement une solution globale aux autres demandes et plaintes en cours devant d'autres instances telles que la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), les tribunaux civils, le comité paritaire selon la Loi sur les décrets de convention collective et dans le cas spécifique des rapports collectifs de travail; griefs déferés au Tribunal d'arbitrage et difficultés reliées à la négociation d'une première convention collective ou dans le cadre de son renouvellement; • Fournir, sur demande, les informations pertinentes afin d'aider les parties à prendre une décision libre et éclairée pouvant conduire à la conclusion d'une entente; • veiller à ce que l'entente n'entraîne pas de nouveaux litiges. Le conciliateur doit ainsi effectuer une recherche exhaustive et faire preuve d'esprit d'analyse critique et de synthèse de toutes les informations et variables. 	

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'organisation des tâches de l'emploi?

Le titulaire de l'emploi détermine lui-même la planification et l'organisation de son travail en tenant compte des éléments suivants :

- les objectifs établis par le Tribunal;
- les dossiers qui lui sont assignés, leur complexité et l'état d'urgence;
- les impératifs du droit applicable;
- le rôle;
- la disponibilité des parties en cause.

À titre de conciliateur, le titulaire du poste jouit d'une entière autonomie dans l'organisation et la planification de son travail pour atteindre les objectifs de son champ d'activité professionnelle. Il est responsable de la gestion des dossiers qui lui sont assignés. Il en établit la priorité de traitement selon le critère de l'urgence et s'adapte en cas d'événements imprévisibles. Il décide du déroulement des séances de conciliation, de la stratégie et de la démarche à privilégier pour mener les parties à un règlement.

Dans le cadre de son intervention, le conciliateur est le maître du processus devant les parties. Il tient compte du contexte des relations de travail spécifique à leur milieu de travail et de la façon de faire des procureurs qui les représentent. Il évalue le moment approprié pour intervenir et faire progresser les parties, en considérant leur volonté et leurs besoins spécifiques. Il doit définir les paramètres de son intervention dans un but d'efficacité. À cet effet, il agit sur les parties selon les règles de l'art en matière de conciliation. Il juge de la pertinence, du champ d'action et de la durée de son intervention pour les aider à conclure une entente qui favorisera la pérennité des bonnes relations de travail.

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?

De plus, le conciliateur veille à l'application des principes généraux de confidentialité, d'impartialité, d'équité et d'éthique. Il respecte également les paramètres établis par la jurisprudence ainsi que les délais administratifs et légaux.

À titre d'agent de relations du travail, le titulaire du poste est autonome quant aux pouvoirs de décisions en matière d'accréditation qui lui sont conférés par le Code du travail. Il doit respecter les dispositions du Code et les règles de justice naturelle. Ses décisions sont finales et sans appel. Elles peuvent faire l'objet d'une demande de révision en vertu de l'article 127 du Code ou d'une demande de révision judiciaire en Cour supérieure. Ses décisions doivent être appliquées malgré la demande de révision.

À la suite de la signification des attentes, le contrôle est principalement exercé a posteriori, lors de l'évaluation annuelle du rendement, qui constitue le principal moyen de supervision des résultats atteints.

Les conciliateurs et les agents de relations du travail sont soumis légalement à un Code de déontologie public qui impose notamment l'indépendance de leurs fonctions.

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 Tribunal administratif du travail est le plus important tribunal administratif du Canada. Il reçoit plus de 40 000 requêtes par année. La très grande majorité des dossiers qui lui sont soumis se règle par le service de conciliation. L'efficacité de ce processus a une incidence considérable et directe sur les délais de traitement et les coûts du Tribunal. Par conséquent, le service de conciliation constitue l'assise la plus importante pour assurer l'efficacité du Tribunal.

Processus plus économique et rapide pour les travailleurs et les employeurs

La conciliation est un service de justice participative qui permet un règlement rapide et économique des litiges entre travailleurs et employeurs. Cette démarche a ainsi un effet direct sur l'atteinte des objectifs de déjudiciarisation des litiges et de satisfaction des justiciables.

Intervention dans des conflits fortement judiciarisés

Le conciliateur est régulièrement appelé à intervenir dans des conflits qui durent depuis un certain temps et qui se sont judiciarisés à d'autres instances, ce qui, la plupart du temps, a contribué à envenimer le litige. Ainsi, il doit aider les parties à s'entendre alors que le litige comporte des interventions infructueuses en médiation ou en conciliation dans d'autres instances comme à la CNESST.

Règlement complet et final des litiges

La particularité du service de conciliation au Tribunal est de permettre un règlement complet et final de tous les litiges dans lesquels sont impliquées des parties, incluant ceux provenant d'autres tribunaux ou instances.

Incidence sur les délais dans les autres tribunaux

Parce que les délais de conciliation au Tribunal sont rapides, il est courant que les avocats demandent de mettre en suspens les recours devant d'autres instances, particulièrement ceux de la Cour du Québec, de la Cour supérieure et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, dans le but de régler l'ensemble des litiges en conciliation au Tribunal. Ainsi, le règlement des litiges au Tribunal administratif du travail a un effet direct sur les délais des autres tribunaux et instances.

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.

Effet sur les relations de travail

Le conciliateur, par son intervention, améliore le climat des relations de travail dans les entreprises et favorise la recherche de solutions durables aux problèmes rencontrés. Il favorise ainsi la prise en charge par les parties de leurs problèmes de relations de travail.

La conciliation joue également un rôle stratégique en raison des enjeux financiers et sociaux qui découlent des litiges, tant pour les employeurs, les travailleurs, la population (en services essentiels) que pour les organismes gouvernementaux. Pour les parties en cause, le règlement d'un litige individuel peut avoir une incidence sur d'autres emplois au sein d'une même entreprise ou de plusieurs entreprises regroupées en mutuelle. Pour cette raison, le conciliateur et les parties, tant patronales que syndicales, ont un souci constant de l'effet collectif des règlements qu'ils retiennent.

Réduction du stress des travailleurs et des employeurs

En permettant aux parties de régler leur litige à l'amiable, la conciliation permet la réduction du stress inhérent à une démarche juridique, contribuant ainsi grandement au mieux-être des personnes impliquées, tant employeurs que travailleurs, et de leur entourage familial et professionnel.

Santé et sécurité de la population

Lors de l'annonce d'une grève dans un service public (ex. : résidence pour personnes âgées), le conciliateur permet aux parties de s'entendre sur les services essentiels qui devront être fournis tout au long de la grève dans le but de protéger la santé et la sécurité des citoyens. Pendant la grève, le conciliateur intervient lors des difficultés d'application des services essentiels à maintenir.

Le conciliateur intervient également lors d'un ralentissement de travail susceptible de causer un préjudice aux services publics auxquels a droit la population (ex. : services ambulanciers).

Le processus de conciliation permet aux parties de s'entendre dans le but de prévenir d'autres actions concertées et de rétablir ainsi la paix sociale.

Certains conciliateurs en services essentiels doivent à l'occasion assurer une garde 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Utilisation grandissante du règlement à l'amiable

La conciliation s'inscrit dans le développement d'une approche de règlement à l'amiable des litiges. Ce développement s'explique non seulement en raison du succès de cette activité dans un nombre accru de tribunaux administratifs et de droit commun, mais également par son utilisation grandissante dans les matières civiles, commerciales et communautaires.

Portée du rôle du conciliateur

Les responsabilités du conciliateur ont une incidence majeure sur l'atteinte des objectifs, tant pour le justiciable que pour le Tribunal. Le conciliateur a un devoir d'information envers les parties et est responsable des renseignements qu'il transmet. Toute indication erronée peut vicier le consentement libre et éclairé d'une partie, l'obligeant à des débours supplémentaires importants tels, requête en annulation d'actes et frais juridiques. En ce qui concerne le Tribunal, l'indication erronée a non seulement un impact direct et significatif sur la qualité de son service à la clientèle, mais également sur ses objectifs en l'obligeant à convoquer de nouveau les parties en audience, ce qui se traduit par une augmentation des délais et du nombre de dossiers à fixer au rôle.

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 :

<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieur immédiat</u>
N-A	N-A

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.

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.

Tout le travail du conciliateur repose sur sa capacité de communication, composante dominante de son emploi. Cette capacité de communication vise à mener des discussions élaborées entre des personnes ou des groupes de personnes dont les intérêts divergent, pour en arriver à un accord définitif qui revêt un caractère officiel.

Le conciliateur travaille souvent dans un contexte marqué par l'hostilité ou l'anxiété des parties. C'est dans ce contexte à haut degré d'émotivité qu'il doit établir rapidement un lien de confiance et le maintenir tout au long de son intervention. Celle-ci requiert de faire preuve d'un haut niveau de jugement dans le choix des approches et des stratégies d'intervention afin d'assurer l'émergence d'échanges constructifs. Enfin, il doit agir avec célérité puisque son intervention doit se concrétiser dans un temps relativement court.

La complexité des communications tient également du fait que pour rapprocher des positions très divergentes ou conflictuelles, le conciliateur doit générer un changement important dans les attitudes et comportements des parties pour les amener à adopter une nouvelle façon de régler leurs conflits. C'est donc dans un climat souvent empreint d'émotions que le conciliateur doit faire cheminer les parties tout en demeurant objectif, crédible, neutre et impartial.

Le conciliateur doit adapter son niveau de langage à une clientèle hétérogène de différents milieux socio-économiques, ainsi qu'à des procureurs et des officiers syndicaux et patronaux expérimentés dans les conciliations concernant les relations de travail. Tout au long du processus de conciliation, il doit tenir compte du langage verbal et non verbal de ses interlocuteurs et s'assurer qu'il est bien compris par chacun d'eux. Il doit également s'adapter au contexte spécifique de chaque organisation où il intervient (culture, langage technique, mode de fonctionnement, etc.).

Le conciliateur doit aussi composer avec les difficultés de communication inhérentes à une conciliation impliquant une clientèle multiethnique et multiculturelle. Les échanges peuvent donc avoir lieu dans une autre langue que le français.

Dans plusieurs dossiers, les salariés ou les employeurs ne sont pas représentés ou seulement une partie l'est. Le conciliateur doit donc suppléer à cette situation en s'assurant de l'équité dans le processus, et ce, en tenant compte de la disproportion des connaissances juridiques des interlocuteurs. Il doit également travailler en collaboration avec des médecins et des experts-témoins.

Sur le plan des communications écrites, le conciliateur soumet aux parties, lorsque requis, l'accord et tout autre document rédigé afin de concrétiser le règlement intervenu sur l'ensemble des questions en litige.

La rédaction de documents exige de la rigueur, de l'analyse, de l'esprit de synthèse et un langage accessible, afin de permettre aux parties de comprendre aisément les éléments et les conséquences du règlement.

Dans le cadre de certaines interventions, le conciliateur doit préparer en peu de temps les documents témoignant du règlement en vue de sa conclusion avant la tenue de l'audience ou le jour même de l'audience.

Le conciliateur est la seule personne à recevoir l'information de toutes les parties. Il se doit de véhiculer cette information avec précision et de la traiter avec discernement. Il est tenu à la confidentialité; il ne peut divulguer l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions devant un tribunal ou un organisme exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

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.

Les tâches de l'emploi nécessitent des capacités pour concilier les intérêts très divergents, mobiliser et rallier des personnes ou des groupes en vue de régler des conflits ou des situations problématiques majeures. Le conciliateur doit détecter les problèmes, comprendre les soucis qui se cachent derrière les sentiments et les propos qui ne sont que partiellement formulés ou sous-entendus, de susciter une prise en charge, en vue de faire cheminer des individus ou des groupes vers la conclusion d'une entente.

Bien qu'une partie des différends soit de nature juridique (application de lois ou de principes issus de la jurisprudence), les solutions sont très souvent tributaires d'une connaissance pointue de l'entreprise, de son organisation du travail, de la convention collective et du secteur d'activités. Le conciliateur doit faire des propositions en fonction de particularités propres à chaque milieu, sans seulement se baser sur l'interprétation d'un cadre législatif ou sur des points de droit. Ainsi, le conciliateur doit faire preuve de beaucoup de créativité professionnelle pour proposer des solutions originales aux problèmes en s'écartant de manière importante des façons de faire ou de voir établies.

Compte tenu du contexte de conflit dans lequel s'inscrit son intervention, le conciliateur doit, dans un premier temps, analyser et évaluer les positions conflictuelles de chaque partie, recueillir (souvent difficilement) et interpréter des informations sur la dynamique organisationnelle, sur l'historique des relations de travail et sur la santé financière de l'entreprise pour bien cerner les questions en litige.

Dans un deuxième temps, le conciliateur aide les parties à comprendre les limites de leurs arguments, en tenant compte de la jurisprudence, et à cheminer vers un compromis judicieux. Il doit alors imaginer et proposer des solutions de rechange susceptibles d'amener les parties à convenir d'un règlement. Cela signifie que le titulaire de l'emploi doit aller au-delà des faits portés à sa connaissance et chercher à comprendre les motivations profondes des parties.

En somme, le succès de plusieurs interventions repose sur une capacité à être créatif avec une relative spontanéité, pour ajuster ou changer une stratégie d'intervention selon l'évolution des échanges entre les parties.

3.5. CONNAISSANCES

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

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

Connaissances générales du conciliateur :

- Maîtrise des techniques de gestion de conflits et de résolution de problèmes;
- Connaissance des techniques de négociation;
- Maîtrise de la méthode de négociation raisonnée, méthode basée sur les intérêts et la recherche de solutions alternatives;
- Maîtrise des techniques de communication en conciliation (conciliation bipartite, tripartite et en groupe);
- Connaissance de la gestion des organisations;
- Connaissances en psychologie de la personne, des groupes et des organisations;
- Bonne connaissance des outils d'information et de communication;
- Excellente habileté en rédaction légale.

Connaissances spécifiques selon les dossiers traités :

- Connaissances approfondies des lois et de la jurisprudence en droit du travail;
- Connaître les pratiques et les coutumes du milieu des affaires, et ce, tant dans les secteurs primaire, secondaire que tertiaire;
- Être très à l'aise avec les pratiques et les cultures du milieu syndical et du milieu de la construction : application et interprétation d'une convention collective, connaissance des différentes formes d'organisation du travail, connaissance des régimes d'avantages sociaux dans l'industrie de la construction, régime de financement (santé-sécurité) des entreprises, etc.;
- Excellente compréhension des structures de représentation patronale et syndicale selon les secteurs de l'économie : philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leur comportement;

3.5. CONNAISSANCES

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

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

- Très bonne connaissance de l'environnement de travail en tenant compte du contexte particulier des relations syndicales et patronales;
- Connaissances des lois fiscales, des régimes de retraite, d'assurance-emploi et des bénéfices sociaux afin de faciliter le règlement des litiges au moment de la répartition des sommes qui ont été convenues pour l'indemnisation d'une partie;
- Connaissance de l'interaction des lois sociales et fiscales sur les règlements;
- Bonne connaissance des réalités socio-économiques propres à chaque région, notamment celles reliées au marché du travail;
- Connaissance appliquée du domaine médical;
- Bonne connaissance des parties : philosophie, motivation, orientations et règles qui conditionnent leur comportement.

3.5.2. CONNAISSANCES NORMATIVES (NATURE ET MOTIFS)

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements ou partiels 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 champ de connaissances des lois et des règlements requis pour un conciliateur est vaste, car il couvre presque la totalité du corpus juridique associé au droit du travail. Plus spécifiquement, l'emploi exige une bonne connaissance du Code du travail, de la Loi sur les normes du travail, de la LATMP, de la LSST, des lois de l'industrie de la construction et de la jurisprudence, ainsi qu'une bonne connaissance des autres lois pour lesquelles le Tribunal a compétence. Le conciliateur doit maintenir continuellement ses connaissances à jour.

4. MODALITÉS D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

4.1. SCOLARITÉ MINIMALE EXIGÉE PAR L'EMPLOI

Baccalauréat en relations industrielles, en droit ou dans une discipline connexe.

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

Expérience minimale de 5 ans (expérience en relations de travail ou en matière de santé et de sécurité du travail, en représentation de parties dans ces domaines ou en résolution de conflits).

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

En sus de la formation universitaire minimale de 16 ans et des années d'expérience requises, le conciliateur reçoit, avant d'exercer ses fonctions, une formation structurée et un mentorat à temps plein d'au moins six mois. Il faut compter environ une année en emploi avant que le nouveau conciliateur puisse assumer pleinement sa charge de travail.

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.

Les interventions du conciliateur nécessitent fréquemment un haut degré d'attention et de concentration pendant des périodes continues de plusieurs heures pouvant dépasser les heures régulières de travail. De plus, le conciliateur doit être activement à l'écoute, tant au téléphone qu'en personne, tout au long du processus de conciliation afin d'identifier la bonne stratégie d'intervention. Il en va de même lors de ses investigations afin de bien apprécier les témoignages des différents acteurs.

Le niveau d'attention et de concentration requis est accentué lors de situations d'intervention rapide, d'urgence ou en dehors des heures normales de travail (soir, nuit, fin de semaine), au moment où la tension entre les parties est plus élevée.

Dans un contexte de relations de travail souvent conflictuelles, l'intervention du conciliateur exige également une grande maîtrise de soi, une attention très élevée et une concentration très soutenue tout au long du processus de conciliation

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.

avec les parties, afin d'optimiser la communication entre elles, de gérer les interactions humaines et de bien saisir les indices d'un changement d'attitude chez les parties. En étant concentré et attentif, le conciliateur est en mesure d'ajuster son approche, sa stratégie et les solutions envisagées en considérant les enjeux des parties.

Le caractère confidentiel des informations de nature médicale et juridique qu'il obtient et dont il a la garde, requiert également un haut niveau d'attention. En effet, toute erreur de transmission ou de divulgation inopportune peut entraîner l'échec du processus de conciliation, avoir des conséquences majeures sur les relations de travail chez un employeur et porter gravement atteinte à la crédibilité du Tribunal.

De plus, la rédaction de documents ayant des conséquences juridiques et financières très importantes pour les parties, demande une très grande concentration, notamment dans les situations où de multiples facteurs imposent un règlement rapide du litige.

En outre, le grand nombre de dossiers à traiter et leur simultanéité nécessitent une attention et une concentration particulières. Le conciliateur doit être en mesure de réaliser une charge de travail importante dans de courts délais, de gérer des imprévus et des retards occasionnés par les représentants des parties dans la transmission des informations appropriées pour finaliser un dossier avant la date prévue de l'audience.

5.2. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

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

Le titulaire de l'emploi utilise régulièrement et de façon autonome les appareils de télécommunication et de bureautique (télécopieur, téléphone cellulaire, photocopieurs, ordinateurs, etc.). Il utilise également divers logiciels bureautiques (Word, Excel, Lotus Notes) ainsi que des systèmes d'information internes (SISTA-GRT, Corail, site intranet, etc.).

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

Le titulaire du poste doit faire preuve d'une bonne résistance au stress et à la fatigue en raison :

- d'un échéancier de travail serré ou simultané;
- de la longue durée de certaines séances de conciliation, lesquelles peuvent se terminer en dehors des heures de travail régulières et donc à une heure tardive et imprévisible;
- de la complexité des dossiers, du coût des litiges, des enjeux et du grand nombre de dossiers à traiter.

Son travail implique de considérer, dans son mode de vie, les déplacements obligatoires et fréquents dans l'ensemble de la province, nécessitant des séjours à l'extérieur du domicile, ainsi que la disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour la garde en services essentiels.

Le conciliateur travaille régulièrement dans des situations chargées en émotions négatives où aide, écoute, soutien, tolérance et patience sont de mise.

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.

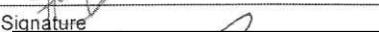
6.2. ORGANIGRAMME

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 annexe I

7. APPROBATION

7.1. APPROBATION DU CONTENU PAR LES GESTIONNAIRES

Supérieure ou supérieur immédiat Vice-présidente DSST	Nom Michèle Carignan	Signature 	Date 11-01-2017
Vice-président DRT	Jean Paquette		9/01/2017
Supérieure ou supérieur hiérarchique PRESIDENTE	Nom MARIE LAWARE	Signature 	Date 16/01/2017

8. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

8.1. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI

8.2. MISE À JOUR

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

Description d'emploi

Espace réservé à l'usage de la direction du personnel		
Codification	Date d'évaluation	Date de mise à jour

1 – Identification de l'emploi

Ministère ou organisme Commission des relations du travail (CRT)	No du corps d'emploi 105	Titre du corps d'emploi Agent de recherche et de planification socio-économique
Direction générale	Titre de l'emploi Agent en relations du travail – Greffe	Niveau recommandé Professionnel
Direction Direction du bureau de Québec (un poste de Québec)	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre V (Montréal) Cadre IV (Québec)	
Service Direction du greffe de Montréal (un poste de Montréal)	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Directeur du bureau ou directrice du greffe	
Division	Numéro(s) de poste(s) et lieu de travail 2 emplois (l'un à Montréal et l'autre à Québec)	
Section		

2 – Raison d'être de l'emploi

Sous l'autorité de la direction du bureau de Québec ou de la direction du greffe de Montréal, le titulaire de cet emploi doit assurer le traitement approprié des plaintes, requêtes, demandes et recours adressés à la Commission en y décelant le caractère urgent et les impacts sur les relations du travail et doit répartir celles-ci adéquatement dans les différents secteurs de la Commission. Il doit s'assurer également du contrôle de qualité du traitement des décisions au greffe.

3 – Description des tâches

No	Fonctions	%
1	Effectuer le triage des requêtes, plaintes, demandes et recours afin d'identifier rapidement les cas problèmes, les demandes urgentes et prioritaires et prendre les moyens pour les traiter efficacement. Effectuer l'analyse des cas et procéder au cheminement des plaintes dans les secteurs appropriés. A cette fin: <ul style="list-style-type: none"> ◆ mettre sur pied un système de repérage de cas; ◆ établir les mécanismes de fonctionnement interne dans le but d'effectuer une analyse et un traitement efficaces des cas; ◆ décider de la façon de traiter un cas comportant plus de difficultés. 	40%
2	Gérer le traitement des demandes urgentes en s'enquérant de la nature du dossier, des motifs allégués pour justifier l'intervention urgente de la Commission. <ul style="list-style-type: none"> ◆ déterminer de façon cohérente l'opportunité d'intervenir rapidement dans certains cas; ◆ s'assurer de la prise en charge de l'intervention par l'équipe appropriée; ◆ s'assurer du bon fonctionnement opérationnel de l'intervention urgente. 	20%
3	Superviser le traitement des décisions automatiques. <ul style="list-style-type: none"> ◆ établir les mécanismes de traitement; ◆ diagnostiquer les cas nécessitant cette décision; ◆ assigner un technicien en droit; ◆ vérifier la conformité de la décision avec les requêtes; ◆ préparer les décisions sur dossier, le cas échéant. 	10%
4	Assurer le traitement efficace du dépôt des conventions collectives ou des sentences arbitrales. <ul style="list-style-type: none"> ◆ superviser le traitement et l'émission des certificats de dépôt; ◆ effectuer le contrôle de la qualité de la saisie des dépôts; ◆ acheminer les conventions et les sentences au ministère du travail. 	10%
5	Assurer une expertise pour la Commission dans les domaines de sa compétence.	5 %

6	Développer et mettre à jour ses connaissances du cadre légal et réglementaire applicable ainsi que de la jurisprudence s'y rapportant de même que ses connaissances des techniques et approches utilisées en matière de relations du travail. Maintenir également à jour ses connaissances sur l'évolution des relations du travail au Québec et ailleurs.	5 %
7	Exercer les fonctions d'agent de relations du travail dans des cas spéciaux, le cas échéant.	5 %
8	Effectuer également d'autres travaux relevant de sa compétence.	5 %

4 - Communications

Décrire les communications (orales et écrites) avec les personnes de l'intérieur ou de l'extérieur de l'unité administrative

- Avec quelles personnes l'exercice de l'emploi requiert-il d'établir des communications?
- Quelles est la fréquence de ces communications?
- Quel est le contenu et le but de ces communications?
- Quelles sont les principales difficultés rencontrées au cours de ces communications?
Illustrer ces difficultés par des exemples.

Le titulaire est régulièrement en communication avec les avocats patronaux ou syndicaux et avec ceux des plaignants, avec les directeurs des ressources humaines des entreprises, avec les dirigeants patronaux et avec les dirigeants des syndicats. Il est aussi en communication étroite avec le personnel du greffe; de plus, il doit communiquer avec clarté et précision avec les dirigeants de la CRT, les ART et les commissaires afin d'échanger les informations relatives à l'évolution des dossiers tout particulièrement les cas complexes.

Les communications avec les parties concernent généralement des conflits en milieu de travail impliquant des dimensions économiques majeures pour chacune des parties. Leurs positions et intérêts étant fortement divergents, le titulaire doit donc user de beaucoup de doigté et avoir une bonne maîtrise du droit du travail et la jurisprudence afférente afin de les amener à trouver des solutions de compromis dans le cadre d'un règlement négocié.

Le titulaire de l'emploi possède à la fois une grande capacité d'écoute et une grande capacité de persuasion.

Enfin, la personne titulaire de l'emploi doit aussi posséder une bonne capacité à communiquer par écrit pour rédiger des rapports ou décisions concis et précis qui s'adressent à différents intervenants.

5 - Encadrement administratif de l'emploi

- 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 ou d'une personne-ressource*, dans la planification et l'organisation des fonctions ou des mandats de l'emploi?
- 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 ou d'une personne-ressource*, sur le contenu et la réalisation des fonctions de l'emploi.
- Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des fonctions requiert-elle l'assistance ou l'approbation de la supérieure ou du supérieur immédiat et, le cas échéant, de la ou du chef d'équipe ou d'une personne-ressource*.

Le titulaire de l'emploi dispose de beaucoup d'autonomie. Il possède une grande marge de manœuvre pour établir la nature exacte de l'intervention pertinente à chaque dossier, et ce, en fonction de sa propre évaluation du dossier concerné. Il n'en réfère à ses supérieurs qu'en cas de doute.

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

6 - Connaissances

6.1 Connaissances théoriques et appliquées

Décrire les connaissances théoriques et appliquées nécessaires pour exercer les fonctions de l'emploi.

- Connaissance du droit du travail et de la dynamique de l'économie de marché.
- Connaissance de l'histoire de la syndicalisation au Québec et de l'évolution récente en matière de relations du travail.
- Connaissance des sciences du comportement et des techniques de communication interpersonnelle et de groupe.
- Connaissance des règles et techniques d'intervention en médiation.
- Connaissance des techniques d'enquête.
- Connaissance des technologies de l'information.

6.2 Connaissances normatives

Décrire les connaissances normatives (lois et règlements, ou parties de lois ou de règlements, décrets, politiques, directives, manuels, guides, etc.) nécessaires pour exercer les fonctions de l'emploi.

- Connaissance du Code du travail, de la Loi sur les normes du travail et d'une vingtaine d'autres lois (ex. : Charte de la langue française, lois sur l'organisation territoriale des municipalités, Loi sur l'équité salariale) constituant la compétence de la Commission.
- Connaissance des règlements afférents aux législations décrites ci-haut.
- Connaissance des jurisprudences de la Commission et des cours supérieures concernant le droit du travail, tant les droits collectifs que les droits individuels s'appliquant aux employés non-syndiqués.

6.3 Connaissances du ou des champs d'activités

Décrire les connaissances du ou des champs d'activités (milieu socio-économique, géographique, culturel, organisationnel, etc.) nécessaires pour exercer les fonctions de l'emploi.

Connaissance des principaux acteurs socio-économiques associés à la dynamique des relations du travail, des principes de négociation collective, ceux de la médiation ainsi que des théories et pratiques en relations de travail afin de diriger avec compétence des séances de médiation et des enquêtes fouillées.

Connaissance approfondie de plusieurs législations (Code du travail, Loi des normes du travail et d'une vingtaine d'autres lois contenant des dispositions confiant une compétence d'intervention à la CRT) et de la jurisprudence afférente à ces lois.

Connaissance des particularités des différentes clientèles en fonction des divers milieux socio-économiques et aussi des caractéristiques sociologiques des régions administratives.

7 - Créativité professionnelle

Dans quelle mesure l'exercice de l'emploi requiert-il d'interpréter, d'adapter ou de concevoir des normes, techniques, méthodes, procédures, systèmes, mesures d'intervention, stratégies, programmes, etc.?

Illustrer chaque cas par un exemple concret.

Le titulaire doit faire preuve de beaucoup de créativité professionnelle dans la résolution des problèmes qui lui sont soumis parce qu'il doit toujours adapter son intervention et imaginer des propositions qui tiennent compte des particularités propres à chaque situation, à chaque dossier.

Fait à noter, cette créativité professionnelle doit se manifester avec une relative spontanéité et dans des délais généralement courts.

8 - Responsabilités à l'égard des résultats

8.1 Décrire l'ampleur des conséquences de l'emploi sur :

- L'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes de l'unité administrative de l'emploi, d'autres unités administratives ou de l'ensemble du ministère ou de l'organisme;
- La production de services destinés au public ou à une clientèle;
- Le développement du champ d'activités, d'une discipline ou d'une profession.

L'emploi d'agent de relations du travail et celui du titulaire constituent "les pierres angulaires" de la nouvelle stratégie d'intervention de la CRT en regard du traitement des quelques 9 000 requêtes et plaintes.

Le titulaire de l'emploi participe concrètement au développement d'une nouvelle approche d'intervention en droit du travail susceptible de changer en profondeur la traditionnelle dynamique de confrontation qui caractérise les relations du travail. La systématisation de la médiation dans le traitement des requêtes et des plaintes apaise les conflits et en réduit la portée.

De plus, sur le plan organisationnel, cette approche plus efficace et plus efficiente contribue à l'atteinte des objectifs de déjudiciarisation et de réduction des délais selon les orientations de la Commission.

8.2 Énumérer le nombre et le classement des personnes supervisées par la ou le titulaire ainsi que la durée de cette supervision, à titre de

Chef d'équipe

Supérieure ou supérieur immédiat

Supérieure ou supérieur hiérarchique

Annexer en outre un organigramme situant l'emploi à l'intérieur de l'ensemble de l'unité administrative.

8.3 Énumérer le nombre, le classement et la durée de la supervision exercée à un autre titre auprès de personne de l'unité administrative ou d'autres unités administratives, notamment au sein de comités ou de groupes de travail.

Préciser la nature des responsabilités de supervision exercées auprès de ces personnes.

9 - Autres éléments d'information

Décrire les éléments d'information additionnels susceptibles d'accroître la connaissance de l'emploi.

10 - Environnement et conditions de travail

10.1 Équipement, outils et appareils utilisés :

Type, fréquence et durée d'utilisation.

Le titulaire travaille continuellement avec des appareils de bureautique et d'informatique.

10.2 Conditions physiques et milieu de travail particuliers :

Nature et durée d'exposition.

Cet emploi requiert une grande résistance au stress et la capacité de performer malgré un constant climat d'antagonisme.

10.3 Effort physique :

Nature, durée et fréquence.

11 - Modalités d'acquisition des connaissances

N.B. Ces informations sont utilisées aux fins de la dotation de l'emploi seulement et n'influencent pas l'évaluation de sa complexité.

11.1 Scolarité minimale :

Niveau et spécialité.

Diplôme universitaire terminal de premier cycle en relations industrielles, en droit, en administration ou dans une autre discipline appropriée ou l'équivalent et une expérience appropriée dans le milieu des relations du travail.

11.2 Expérience préalable à l'emploi :

Durée et domaine.

11.3 Apprentissage dans l'emploi :

Durée et objet

12 - Approbation du contenu

Supérieure ou supérieur immédiat	Date 2002-10-04	Supérieure ou supérieur hiérarchique	Date 2002-10-04
----------------------------------	--------------------	--------------------------------------	--------------------

13 - Détermination du niveau d'emploi

Niveau	
Agente ou agent spécialisé	Date
Responsable ministériel	Date

14 - Mise à jour

Contenu	<input type="radio"/> Conforme	<input type="radio"/> Non conforme
Supérieure ou supérieur immédiat		Date
Confirmation du niveau		
Responsable ministériel		Date

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

I. INFORMATIONS NOMINATIVES SUR L'EMPLOI

Ministère ou organisme Tribunal administratif du travail	N° de la classe d'emplois 105	Titre de la classe d'emplois Agent de recherche et de planification socio-économique
Direction générale Vice-présidence relations du travail	Titre de l'emploi Coordonnateur du greffe et du secrétariat et professionnel du greffe - Agent de relations du travail (niveau expert)	
Direction Bureau de l'Est-du-Québec	Niveau de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Cadre 4	
Service	Titre de l'emploi de la supérieure ou du supérieur immédiat Directeur régional	
Division	Adresse du lieu de travail 900, boul. René-Lévesque Est, 5 ^e étage	
Section		
Numéro du poste :		

II. DESCRIPTION DE L'EMPLOI

1. RAISON D'ÊTRE DE L'EMPLOI

Donner un aperçu des attributions de l'emploi et justifier leur raison d'être.

Le Tribunal administratif du travail est un tribunal indépendant et spécialisé en droit du travail. Plus précisément, la vice-présidence relations du travail se voit confier l'application diligente et efficace du *Code du travail*, en plus de statuer sur des recours formulés en vertu de près de 40 autres lois dans les domaines des relations du travail et de la construction, dont la *Loi sur les normes du travail* et la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*. Afin de réaliser ce mandat, le Tribunal confie à l'agent de relations du travail (ART) professionnel du greffe la coordination du traitement des demandes ainsi que la responsabilité, en vertu du *Code du travail*, de disposer de certaines requêtes conjointes ou non contestées reliées aux dossiers d'accréditation en rendant des décisions au nom du Tribunal.

Sous l'autorité de la direction du Bureau de l'Est-du-Québec, le titulaire de cet emploi doit assurer le traitement approprié des plaintes, requêtes, demandes et recours adressés au Tribunal en y décelant le caractère urgent et les impacts sur les relations du travail. Il doit ensuite répartir le travail selon le niveau d'urgence et les responsabilités du personnel de son équipe. Il doit également s'assurer du contrôle et de la qualité du traitement des dossiers et des décisions prises par son personnel et assurer, à titre de supérieur immédiat des employés du greffe et du secrétariat, la gestion des ressources humaines.

Dans le cadre de sa fonction de décideur, le professionnel du greffe a le pouvoir de transmettre les droits et obligations, de révoquer ou d'actualiser une accréditation ou une reconnaissance d'une association de salariés, d'une association de ressources intermédiaires ou de ressources de type familial ou d'une association de responsables de service de garde en milieu familial, et ce, en fonction du *Code du travail* et des autres lois visées par ces matières.

2. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

N°	TÂCHES	%
1	<p>Analyser les requêtes, les plaintes, les demandes et les recours afin d'identifier rapidement les cas problèmes, les demandes urgentes et prioritaires et prendre les moyens pour les traiter efficacement selon les procédures du Tribunal. Procéder au cheminement des plaintes dans les secteurs appropriés. A cette fin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre sur pied un système de repérage des dossiers; • établir les mécanismes de fonctionnement interne dans le but d'effectuer une analyse et un traitement efficaces des dossiers; • décider de la façon de traiter un dossier comportant un niveau supérieur de complexité; • vérifier que toutes les pièces et procédures relatives aux recours devant être entendus sont complètes et conformes aux exigences; • assurer le contrôle de la qualité des diverses opérations et décisions rendues; • traiter les dossiers après l'audience en communiquant notamment les décisions aux parties et aux autres personnes indiquées dans la loi; • s'assurer de la conservation des dossiers pour l'Est du Québec; • s'assurer du respect du cadre légal et normatif et informer son directeur quant aux correctifs à y être apportés, le cas échéant; • participer aux rencontres du comité des greffes pour l'établissement des politiques et procédures de travail liées aux opérations de mission. 	40%
2	<p>Coordonner la gestion des ressources humaines des employés du greffe et du secrétariat. À ce titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournir le soutien clérical requis auprès des juges et des agents de relations du travail ainsi que pour l'accueil du bureau de Québec ; • organiser le travail des membres de son équipe et coordonner les activités opérationnelles de son secteur; • élaborer des procédures de travail efficaces adaptées aux réalités spécifiques des clientèles et en assurer le suivi; • recommander à son directeur, lorsque requis, des modifications aux procédés administratifs et opérationnels en vue de réduire au minimum les délais de traitement des dossiers tout en assurant le maintien d'une grande qualité du service et le respect des délais légaux; • participer à la dotation des postes et à l'évaluation de son personnel; • agir à titre de supérieur immédiat des membres de son équipe; • s'assurer de la bonne marche générale des activités du bureau de Québec concernant l'accueil de la clientèle et la tenue des audiences (bureau de Québec et en région). 	25%
3	<p>Gérer le traitement des décisions administratives sur dossier. À ce titre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir les mécanismes de traitement; • identifier les cas nécessitant ce type de décision; • assigner un technicien en droit à la préparation du projet de décision; • vérifier la conformité de la décision avec la requête; • signer la décision; • préparer les décisions sur dossier pour les juges-coordonnateurs, le cas échéant. 	10%
4	<p>Gérer le traitement des demandes urgentes en s'enquérant de la nature du dossier, des motifs allégués pour justifier l'intervention urgente du Tribunal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • déterminer de façon cohérente l'opportunité d'intervenir rapidement dans certains cas; • s'assurer de la prise en charge de l'intervention par l'équipe appropriée; • s'assurer du bon fonctionnement opérationnel de l'intervention urgente. 	10%
5	<p>Assurer le fonctionnement des activités de soutien aux opérations de la direction régionale dont, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • répondre aux demandes d'assistance de la clientèle, communiquer les renseignements requis et rendre disponible tous documents d'ordre public; • planifier le rôle d'audience annuel pour l'Est-du-Québec; • percevoir et encaisser les montants exigés pour la production de documents et de copie des enregistrements d'audience. 	5%

2. DESCRIPTION DES ATTRIBUTIONS

Décrire en des termes clairs, concis et précis tous les aspects de l'emploi, en prenant soin d'indiquer, pour chaque attribution, l'objet, les moyens utilisés et les résultats attendus (quoi, comment, pourquoi). Utiliser des termes concrets afin de coller le mieux possible à la réalité.

N°	TÂCHES	%
6	Développer et mettre à jour ses connaissances du cadre légal et réglementaire applicable ainsi que de la jurisprudence s'y rapportant de même que ses connaissances des techniques et approches utilisées en matière de relations du travail. Maintenir également à jour ses connaissances sur l'évolution des relations du travail au Québec et ailleurs.	5%
7	Fournir une expertise et conseiller le Tribunal dans les domaines de sa compétence et exercer les fonctions d'agent de relations du travail dans des cas spéciaux, le cas échéant. Agir à titre de personne ressource auprès du personnel technique du greffe et du secrétariat.	5%

III. ORGANISATION DU TRAVAIL

3. AUTONOMIE ET CONTRÔLE

Décrire le degré d'autonomie du titulaire dans son emploi en lien avec le niveau de supervision exercée.

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 attributions de l'emploi.

Dans quelles situations et pourquoi la réalisation des attributions 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 ?

L'encadrement administratif restreint se traduit par un contrôle de la progression des dossiers en rapport avec les objectifs fixés, des rapports périodiques d'activités et la révision a posteriori. Le supérieur n'intervient que dans des situations litigieuses exceptionnelles ou lorsque des prises de décision l'exigent. Le titulaire de l'emploi dispose de beaucoup d'autonomie. Il possède une grande marge de manœuvre pour établir la nature exacte de l'intervention pertinente à chaque dossier, et ce, en fonction de sa propre évaluation du dossier concerné. Il n'en réfère à ses supérieurs qu'en cas de doute.

Dans le cadre de ses interventions, il tient compte des orientations stratégiques du Tribunal et doit veiller à l'application des principes généraux de confidentialité, d'impartialité, d'équité et d'éthique.

Il est autonome pour les pouvoirs de décision en matière d'accréditation qui lui sont conférés par le *Code du travail* pour les requêtes conjointes ou non contestées qu'il traite. Il doit respecter le *Code* et les règles de justice naturelle. Ses décisions sont sans appel. Elles peuvent faire l'objet d'une demande de révision en vertu de l'article 49 de la *Loi instituant le Tribunal administratif du travail* ou une demande de révision judiciaire en Cour supérieure. Ses décisions doivent être appliquées malgré une demande de révision.

Il détermine lui-même la planification et l'organisation de son travail et du travail de son équipe en tenant compte des objectifs établis par son supérieur, des impératifs du droit applicable, du rôle, de la complexité et de l'état d'urgence des dossiers dont il a la responsabilité. Il doit également tenir compte dans la planification de son travail de l'équilibre à maintenir entre les objectifs stratégiques du Tribunal relatifs aux délais de traitement et le règlement des dossiers.

4. PLANIFICATION ET ORGANISATION

Quelle est la participation de la titulaire ou du titulaire de l'emploi, 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 attributions de l'emploi ?

Le titulaire planifie et organise son travail et celui de son équipe en fonction des attentes et mandats signifiés par son supérieur ou le directeur des opérations, à qui il rend compte de l'état d'avancement des dossiers et des points de décision qu'il juge opportuns.

Le titulaire possède une grande marge de manœuvre pour planifier et organiser le travail des membres de son équipe et ses propres interventions. Il est évalué sur l'atteinte des résultats, le respect des délais de traitement et sur les services rendus à la clientèle interne (ART et juges administratifs) et externe (parties, représentants des parties, etc.).

5. RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES RÉSULTATS

5.1 Impact

Décrire l'impact de l'exercice de l'emploi sur :

- l'atteinte des objectifs et la réalisation des programmes 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;
- le développement d'une discipline ou d'une profession.

L'emploi d'agent de relations du travail et celui du titulaire constituent "les pierres angulaires" de la stratégie d'intervention du Tribunal en regard du traitement des requêtes et plaintes qui lui sont adressées.

Le professionnel du greffe et coordonnateur du greffe et du secrétariat joue un rôle majeur dans l'atteinte des objectifs de la vice-présidence et dans la réalisation de sa mission constitutive. Il voit notamment à la fabrication du rôle d'audience, à la mise au rôle des différentes demandes en respectant les délais de traitement prescrits et à l'organisation du travail du personnel du greffe et du secrétariat de manière à ce que les différents délais soient respectés, dont les délais de délibérés des juges administratifs. Son travail, de même que celui des membres de son équipe, ont des impacts importants sur les services rendus à la clientèle.

De plus, le professionnel du greffe est la porte d'entrée des demandes d'ordonnances urgentes et des demandes en matière de services essentiels. Son évaluation du traitement à donner à ce type de demande peut, si elle est erronée, entraîner des conséquences majeures pour les parties, la population ou la crédibilité du Tribunal.

5.2 Coordination

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

<u>Chef d'équipe</u>	<u>Supérieure ou supérieur immédiat</u>	<u>Supérieure ou supérieur hiérarchique</u>
	Techniciens en droit – 4 Secrétaires - 4 Agents de bureau – 1 Réceptionniste - 1	

5.3 Autre type de coordination

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

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

Le titulaire est régulièrement en communication avec les plaignants, les avocats patronaux ou syndicaux et avec ceux des plaignants, avec les directeurs des ressources humaines des entreprises, avec les dirigeants patronaux et avec les dirigeants des syndicats. Il est aussi en communication étroite avec le personnel du greffe et les juges-coordonnateurs; de plus, il doit communiquer avec clarté et précision avec les dirigeants du Tribunal, les ART et les juges afin d'échanger les informations relatives à l'évolution des dossiers tout particulièrement dans les cas complexes.

Les communications avec les parties portent sur des sujets à la fois variés et complexes qui le mettent quotidiennement en relation avec les acteurs du monde du travail. Elles concernent généralement des conflits en milieu de travail impliquant des dimensions économiques majeures pour chacune des parties.

Il doit adapter son niveau de langage à une clientèle hétérogène provenant de différents milieux socio-économiques ainsi qu'à des avocats et à des représentants syndicaux et patronaux expérimentés.

Le titulaire de l'emploi possède à la fois une grande capacité d'écoute et une grande capacité de persuasion.

IV. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

6. COMMUNICATIONS

Décrire les communications orales et écrites caractéristiques de l'emploi. Indiquer la nature et la fréquence des communications ainsi que les particularités de la clientèle ou des interlocuteurs.

Enfin, le titulaire de l'emploi doit aussi posséder une bonne capacité à communiquer par écrit pour rédiger des rapports ou décisions concis et précis qui s'adressent à différents intervenants.

7. 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.

Dans le cadre de ses attributions, le titulaire doit effectuer plusieurs tâches simultanément. Cette particularité l'oblige à maintenir un niveau de concentration très élevé afin de bien desservir l'ensemble des clientèles qui s'adressent à lui. L'exactitude et la justesse de ses réponses doivent cohabiter avec la rapidité de ses interventions.

Ses analyses des demandes d'ordonnances et en matière de services essentiels nécessitent un haut degré d'attention et de concentration puisqu'il est régulièrement en relation avec les parties et qu'il doit rapidement identifier la bonne stratégie d'intervention.

8. CRÉATIVITÉ PROFESSIONNELLE

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

Le titulaire doit faire preuve de beaucoup de créativité professionnelle dans la résolution des problèmes complexes qui lui sont soumis parce qu'il doit toujours adapter son intervention et imaginer des propositions qui tiennent compte des particularités propres à chaque situation, à chaque dossier.

Fait à noter, cette créativité professionnelle doit se manifester avec une relative spontanéité et dans des délais généralement courts.

Le titulaire doit également faire preuve de créativité professionnelle dans l'organisation du travail des membres de son équipe et de beaucoup d'imagination dans la mise au point de nouveaux procédés de travail et dans la fabrication des rôles d'audience, lesquels font appel à un grand nombre de partenaires dans les bureaux régionaux du Tribunal, les palais de justice et ailleurs. Son rôle de conseiller est d'autant plus stratégique qu'il doit faire montre de leadership dans l'établissement des nouvelles procédures liées aux nouvelles compétences ou aux nouvelles orientations de la direction du Tribunal.

9. ENVIRONNEMENT ET CONDITIONS DE TRAVAIL

9.1 Équipement, outils et appareils utilisés (type, fréquence et durée d'utilisation)

Le titulaire utilise régulièrement et de façon autonome les appareils de télécommunication et de bureautique (fax, téléphone cellulaire, photocopieurs, ordinateurs, etc.). Il utilise également divers logiciels bureautiques (word, excel, outlook) ainsi que des systèmes d'information internes (GRT, Corail, intranet, etc.).

L'utilisation fréquente d'une automobile est requise.

9.2 Effort physique et milieu de travail particuliers (nature, durée et fréquence)

Cet emploi requiert une grande résistance au stress et la capacité de performer malgré un constant climat d'antagonisme.

10. CONNAISSANCES

10.1 Connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités (nature et motifs)

Décrire les connaissances théoriques, techniques et appliquées du ou des champs d'activités nécessaires pour exercer les attributions de l'emploi.

- Connaissance du droit du travail et de la dynamique de l'économie de marché.
- Connaissance des lois reliées à la division de la construction et qualification professionnelle.
- Connaissance de l'histoire de la syndicalisation au Québec et de l'évolution récente en matière de relations du travail.
- Connaissance des sciences du comportement et des techniques de communication interpersonnelle et de groupe.
- Connaissance des règles et techniques d'intervention en médiation.
- Connaissance des techniques d'enquête.
- Connaissance des technologies de l'information.
- Connaissance de la gestion des ressources humaines.
- Connaissance des principaux acteurs socio-économiques associés à la dynamique des relations du travail et des principes de négociation collective.
- Connaissance approfondie de plusieurs législations (Code du travail, Loi des normes du travail, Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et d'une trentaine d'autres lois contenant des dispositions confiant une compétence d'intervention du Tribunal) et de la jurisprudence afférente à ces lois.
- Connaissance des particularités des différentes clientèles en fonction des divers milieux socio-économiques.

10.2 Connaissances normatives (nature et motifs)

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

- Connaissance du Code du travail, de la Loi sur les normes du travail, Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction et d'une trentaine d'autres lois (ex. : Charte de la langue française, lois sur l'organisation territoriale des municipalités, Loi sur l'équité salariale) constituant la compétence du Tribunal.
- Connaissance des règlements afférents aux législations décrites ci-dessus.
- Connaissance des jurisprudences du Tribunal et des tribunaux supérieures concernant le droit du travail, tant les droits collectifs que les droits individuels s'appliquant aux employés non-syndiqués.
- Connaissance des conventions collectives du secteur public.

11. MODALITÉ D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES

11.1 Scolarité minimum

Diplôme universitaire de premier cycle en relations industrielles, en droit, en administration ou dans une autre discipline appropriée

11.2 Expérience préalable à l'emploi (durée et domaine)

Minimum de 5 années d'expérience pertinente de niveau professionnel, plus particulièrement relié au domaine des relations du travail. Une expérience en gestion de personnel serait souhaitable.

11.3 Apprentissage dans l'emploi (durée et objet)

De 6 mois à un an pour se familiariser avec la structure et le fonctionnement de l'organisation, sa mission, ses activités ainsi que l'encadrement normatif, administratif et législatif relié aux relations du travail.

V. CONTEXTE ORGANISATIONNEL

12. MANDAT DE L'UNITÉ ADMINISTRATIVE

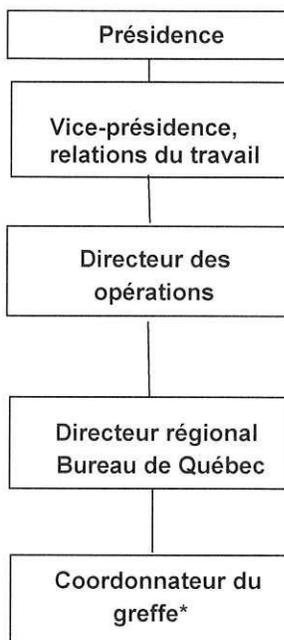
Décrire le mandat général de l'unité administrative ou annexer un document qui le résume.

Voir à l'application diligente et efficace du *Code du travail*, en plus de statuer sur des recours formulés en vertu de près de 40 autres lois dans les domaines des relations du travail et de la construction, dont la *Loi sur les normes du travail* et la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*.

13. ORGANIGRAMME

Situer l'emploi dans la structure du ministère ou de l'organisme. Pour ce faire, reproduire un organigramme situant l'emploi et spécifier le nom de l'unité administrative ainsi que le titre de l'emploi qui s'y trouvent, le nombre de postes rattachés à chacun des emplois, le niveau de ces emplois et, s'il y a lieu, la supervision exercée.

Tribunal administratif du travail



VI. ÉVALUATION DE L'EMPLOI

14. APPROBATION DU CONTENU

Supérieure ou supérieur immédiat	Nom	Signature	Date
Supérieure ou supérieur hiérarchique	Nom	Signature	Date

15. DÉTERMINATION DU NIVEAU DE L'EMPLOI**16. MISE À JOUR**

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