

Octobre 2017



WRC

Guide de
**La Commission des relations en milieu
de travail (CRMT)**
Workplace Relations Commission

Sommaire

Introduction.....	3
1: Services d'informations et à la clientèle	5
2:Service de conseil	6
3:Service de conciliation	7
4:Service de médiation	8
5:Services d'arbitrage	12
6:Services d'inspection	14
7: Dépôt de plainte ou renvoi d'un litige	15

Introduction

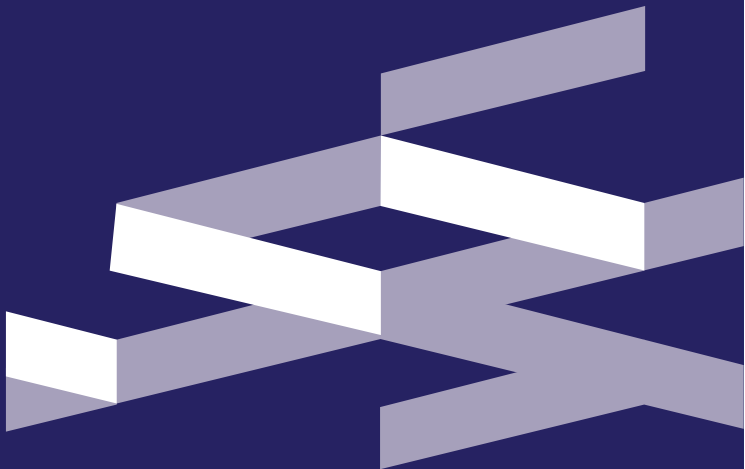
L'objectif général de la Commission des relations en milieu de travail (CRMT, ci-après : la WRC, Workplace Relations Commission) est de fournir un service pour les relations en milieu de travail de niveau mondial, ainsi qu'un cadre pour les droits du travail qui réponde aux besoins tant des employeurs que des employés, et qui permet d'optimiser les ressources.

Les fonctions de la WRC

Les fonctions principales de la WRC sont de :

- Promouvoir, améliorer et maintenir de bonnes relations en milieu de travail,
- Promouvoir et encourager la conformité à la législation du travail pertinente,
- Fournir des conseils sur la conformité aux Codes de Pratique,
- Réexaminer régulièrement et suivre les évolutions des relations en milieu de travail de façon générale,
- Mener ou faire faire des études pertinentes et fournir des conseils, des informations et les résultats des études au Comités mixtes de travail et aux Conseils mixtes industriels,
- Conseiller le Ministre du Commerce, de l'Industrie et de l'Innovation sur l'exécution de la législation adéquate, et la conformité à cette législation, et de
- Fournir des informations au public sur le droit du travail (à part la Loi sur l'égalité dans l'emploi).





SECTION 1

Services d'informations et à la clientèle

La Commission des relations en milieu de travail (WRC) fournit des informations générales sur la législation du travail, l'égalité et les relations employeurs-travailleurs tant aux employeurs qu'aux employés, conformément à la Loi de 2015 sur les relations en milieu de travail. Le but est de fournir tant aux employeurs qu'aux employés les informations nécessaires afin de s'assurer que leur lieu de travail fonctionne selon les meilleurs standards en termes de conformité avec la législation des droits du travail et les relations employeurs-travailleurs .

Le site internet **www.workplacerelations.ie** fournit des informations relativement complètes et facilement accessibles, y compris une fonction en ligne qui permet de soumettre des demandes requérant une réponse. Une série de publications est également disponible et facile à télécharger. Certaines publications sont disponibles dans plusieurs langues. Vous y trouverez des conseils pratiques et des liens vers des textes législatifs spécifiques à certains sujets précis et à des situations spécifiques de milieux de travail.

Des informations impartiales sont rapidement et facilement à disposition auprès des services d'informations et à la clientèle au numéro **1890 80 80 90**. Le service de téléphone Lo-call est disponible du **lundi au vendredi, de 9h30 à 17h**, y compris durant l'heure de table. Ce service téléphonique permet à l'appelant de parler à un agent chargé des informations, hautement qualifié. Ce contact direct permet de recevoir des informations claires et concises et des clarifications pour des demandes plus complexes. En dehors des heures de service, des informations préenregistrées sont disponibles.



SECTION 2

Service de conseil

Qu'est-ce que le service de conseil ?

Le Service de conseil travaille étroitement avec les employeurs, les syndicats et les employés, surtout dans des situations non litigieuses afin de promouvoir, de développer et de mettre en application les meilleures politiques, pratiques et procédures en termes de relations employeurs-travailleurs . Son principal objectif est l'amélioration du bien-être économique d'une entreprise, et aider à la création et à la rétention d'emploi. Le service travaille de façon indépendante, impartiale et est expérimenté dans la théorie et la pratique des relations employeurs-travailleurs .

Comment peut-on bénéficier de ces services ?

Les questions et demandes d'aide au Service de conseil doivent être adressées directement à l'attention de :

Service de conseil

**The Workplace Relations Commission (WRC,
Commission sur les relations en milieu de travail)**

Lansdowne House

Lansdowne Road

Dublin 4

D04 A3A8

Ou via le document en ligne qui se trouve sur notre site www.workplacelrelations.ie

Les demandes devraient comporter une description de la nature du service requis, ainsi que les coordonnées de contact de toutes les parties concernées.



SECTION 4

Service de médiation

La médiation est une forme alternative de résolution de litige, dans laquelle une tierce partie neutre aide les parties impliquées à trouver une résolution volontaire à une plainte ou à un grief. Le service de médiation est composé de médiateurs expérimentés et qualifiés. Le service offert inclut :

- La médiation dans la résolution de plaintes visées par la législation sur les droits du travail ;
- La médiation en milieu de travail lorsque des problèmes autres que ceux liés aux droits du travail surviennent, par exemple des conflits interpersonnels sur le lieu de travail.

Médiation des droits du travail

La médiation fournit au plaignant et au défendeur la possibilité de résoudre leurs différends avec l'aide d'un médiateur indépendant, évitant ainsi la nécessité d'avoir la plainte jugée.

Lorsque la plainte est portée à l'attention de la WRC dans le cadre de la législation sur les droits du travail, la WRC adopte deux approches pour l'exécution de la médiation :

1) Médiation par téléphone

Elle est utilisée lorsque la plainte est relativement simple. Le médiateur communique par téléphone avec le plaignant et le défendeur, et travaille avec les deux parties pour trouver une solution acceptable. La médiation par téléphone est très efficace et réduit considérablement pour les deux parties les frais liés à la résolution de la plainte.

2) Médiation en face à face

Lorsque la plainte est plus complexe, le médiateur rencontre directement le plaignant et le défendeur afin de résoudre le problème.



Pourquoi se tourner vers la médiation?

Rapidité: pour toutes les parties impliquées, la médiation est beaucoup plus rapide, moins onéreuse et moins stressante qu'un jugement pour parvenir à un accord.

Coût: la médiation réduit les coûts tant pour le plaignant que pour le défendeur, car la durée et les frais liés au conflit prolongé sont réduits.

Processus confidentiel : la médiation est un processus tout à fait volontaire et confidentiel. Le médiateur indépendant discute des problèmes avec les deux parties afin de les aider à mieux comprendre leur situation et intérêts sous-jacents respectifs. Sans prendre parti, le médiateur va encourager les parties à trouver un accord qui soit acceptable pour les deux parties.

Contrôle : l'issue du processus de médiation demeure sous le contrôle des parties, et de ce fait tout accord trouvé doit être acceptable pour les deux parties.

Juridiquement contraignant : l'accord trouvé via la médiation est juridiquement contraignant, et peut être imposé devant les Tribunaux.



Comment accéder à la médiation ?

Etape 1	Lorsque vous remplissez le document de plainte en ligne, sélectionnez l'option 'bénéficiaire du service de médiation'.
Etape 2	La WRC contactera le défendeur pour établir s'il est désireux d'avoir recours à la médiation.
Etape 3	Si les deux parties se mettent d'accord pour le recours à la médiation, la WRC décidera de la méthode à adopter, à savoir la médiation par téléphone ou en face à face.
Etape 4	Dans le cas d'une médiation par téléphone, le médiateur contactera le plaignant et le défendeur. Dans une situation de médiation en face à face, le Secrétariat du service de médiation contactera les deux parties pour trouver une date et un lieu qui conviendra aux parties.

La médiation en milieu de travail

Le service de médiation fournit une réponse sur mesure aux différentes sortes de litiges et problèmes survenant en milieu de travail, particulièrement adaptée à résoudre les litiges impliquant des individus ou des petits groupes qui connaissent des différends interpersonnels et des difficultés à travailler ensemble. Les problèmes classiques des affaires référées pour la médiation sont entre autres des dossiers impliquant généralement des relations dans le milieu de travail, des griefs, et des procédures disciplinaires. Le service de médiation en milieu de travail fournit une occasion pour les intéressés de résoudre les problèmes, d'explorer les options disponibles et d'arriver à une issue qui marche pour tous via un plan d'action mutuellement acceptable.

Comment solliciter une médiation en milieu de travail ?

Toutes les demandes pour une médiation en milieu de travail devraient idéalement être faites conjointement. Le processus sera plus efficace si les deux parties sont désireuses de résoudre un problème, et se sont toutes deux mises d'accord que la médiation était le meilleur moyen d'y arriver. Ceci dit, la Commission tentera d'être acceptée dans la médiation lorsqu'une seule des parties a sollicité l'intervention. Le processus est néanmoins volontaire, et la Commission n'est pas en position de forcer la participation. Toutes les sollicitations pour une médiation en milieu de travail devraient faire état clairement du nom et des coordonnées de contact (y compris les numéros de téléphone) des deux parties, du nombre de personnes impliquées, et de la nature du problème à résoudre. Les demandes devraient être faites en ligne, via le formulaire ad hoc disponible sur le site www.workplacerelations.ie, ou par courrier postal adressé à: **Services de médiation, Lansdowne House, Lansdowne Road, Dublin 4, D04A3A8.**

Ma demande sera-t-elle traitée de façon confidentielle ?

Oui. La Commission s'engage au traitement confidentiel de tout dossier qui lui est référé. La Commission ne publiera aucun des détails concernant n'importe quel dossier, ni l'identité d'aucun des demandeurs.

Dois-je me déplacer à Dublin ?

Ces services sont dispensés sur tout le territoire. La Commission déploie tous les efforts pour que les rencontres se tiennent à un endroit proche des parties.

Que coûtent ces services ?



Les services dispensés par les Services de conseil, de conciliation et de médiation sont gratuits pour les utilisateurs. Dans certains cas, on pourra demander aux parties de fournir un lieu de rencontre.



SECTION 5

Services d'arbitrage

Les officiers d'arbitrage de la Commission sur les relations en milieu de travail (CRMT - WRC) sont légalement indépendants dans leurs devoirs de prise de décision, vu que ceux-ci sont liés à des arbitrages de plaintes qui leur ont été renvoyées par le Directeur Général de la WRC.

Le rôle de l'officier d'arbitrage est d'organiser une audition des deux parties, à laquelle il leur est donné l'occasion d'être entendus par l'officier d'arbitrage et de présenter toutes les preuves liées à la plainte. Les auditions de la Commission sur les relations en milieu de travail seront tenues en privé. Cependant, dans certains cas les plaintes peuvent être expédiées via une procédure écrite (c'est-à-dire sans audition). L'officier d'arbitrage n'essaiera pas de procéder à une médiation, ou à une conciliation du dossier. Les parties seront libres de se représenter en personne, ou de choisir leur propre représentant.

L'officier d'arbitrage statuera alors sur l'affaire et rendra une décision écrite en rapport avec la plainte. La décision, qui sera publiée et communiquée aux deux parties,

- (a) Déclarera si la plainte du plaignant était réellement fondée ou pas,
- (b) Exigera de l'employeur qu'il se conforme aux dispositions adéquates,
- (c) Exigera de l'employeur de réparer les préjudices subis, de façon juste et équitable selon les circonstances.

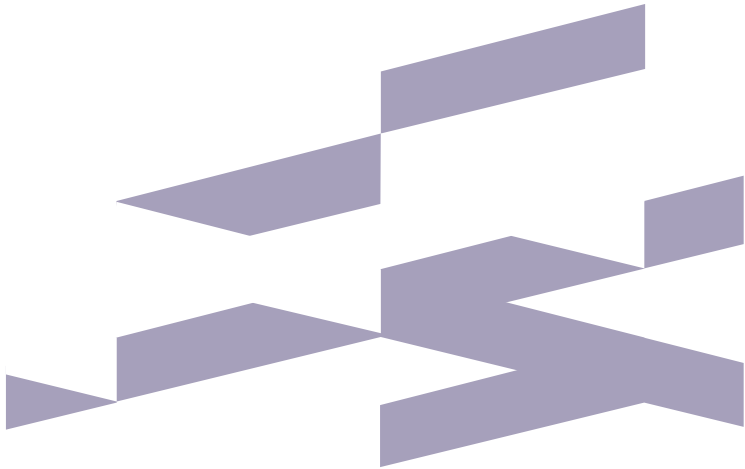
Une partie peut faire appel à un Tribunal du Travail pour une décision d'arbitrage rendue par un officier d'arbitrage.



Exécution des décisions d'arbitrage

Si l'employeur n'exécute pas dans les temps impartis la décision des officiers d'arbitrage, ou la décision du Tribunal du Travail suite à un appel, une demande pour une ordonnance du Tribunal de District peut être faite par :

- L'employé
- Le syndicat, avec l'accord de l'employé, ou
- Un organisme exceptionnel dont il est membre, ou
- La Commission sur les relations en milieu de travail.



SECTION 6

Services d'inspection

Les inspecteurs de la Commission sur les relations en milieu de travail sont autorisés à mener des inspections, des examens ou des investigations dans le but de surveiller et de faire appliquer la conformité par rapport à la législation du travail. L'identité du plaignant n'est pas divulguée à l'employeur à moins que le plaignant n'ait donné son accord exprès.

Lorsqu'un Inspecteur détermine qu'il y a eu une transgression de domaines spécifiques de la législation sur le travail (y compris le non-paiement de certaines sommes d'argent dues à l'employé selon la loi sur le travail), et que l'employeur concerné n'est pas en mesure ou refuse de remédier à la non-conformité, l'Inspecteur peut émettre un Avis de Conformité qui détaille les mesures que l'employeur devra prendre pour être en conformité. Si l'employeur ne fait pas appel et refuse ou n'est pas en mesure de remédier à la situation, ou de mettre par écrit comment il compte remédier à la situation décrite dans l'avis, la Commission sur les relations en milieu de travail peut entamer une procédure en justice contre l'employeur.

Si des employeurs se retrouvent en défaut pour une variété d'actes de non-conformité, un Inspecteur peut leur imposer une amende fixe. Si la personne à qui l'amende est adressée s'en acquitte, alors l'affaire n'ira pas en justice. Mais si l'intéressé n'est pas en mesure de payer ou refuse de payer l'amende, alors l'affaire peut être référée au Tribunal de District, où le défendant pourra se défendre normalement.

Les inspecteurs de la WRCS sont aussi nommés par le Ministre du Commerce, de l'Industrie et de l'Innovation comme officiers dans le cadre des Lois de 2003 à 2014 sur les permis de travail.



SECTION 7

Dépôt de plainte ou renvoi d'un litige

Comment peut-on déposer une plainte ?

Les plaintes peuvent être remplies et soumises en ligne en utilisant le formulaire ad hoc en ligne, disponible sur le site internet www.workplacelrelations.ie

De combien de temps dispose-t-on pour déposer une plainte ?

Les plaintes doivent être déposées dans les 6 mois à maximum 12 mois pour le renvoi de plaintes pour motif raisonnable selon les termes de la législation des droits du travail.

Comment remplir le formulaire de dépôt de plainte ?

Vous devriez remplir toutes les sections du formulaire qui sont pertinentes pour votre plainte. Plusieurs sections du formulaire sont dotées de boutons ou de points sensibles (marqués d'un 'i' sur fond bleu) qui, lorsqu'on clique dessus, fournissent des infos pertinentes relatives à l'élément en question. Donnez le maximum d'informations et complétez bien toutes les sections du formulaire, ceci aidera la bureau à traiter et faire avancer votre plainte sans avoir à vous recontacter pour obtenir de plus amples informations.

Faut-il remplir un formulaire séparé pour chaque plainte ?

Non. Le formulaire de dépôt de plainte de la Commission sur les relations en milieu de travail permet de pouvoir déposer plusieurs plaintes à la fois.

Reçoit-on un avis d'accusé de réception lorsqu'on soumet un formulaire de plainte ?

Lorsque vous déposez votre plainte en ligne, vous recevez en retour



un email d'accusé de réception (sur la boîte email que vous avez fournie), confirmant que votre formulaire a bien été reçu; votre **numéro de dépôt de plainte** figure aussi dans cet email d'accusé de réception.





An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre
Workplace Relations Commission

1890 80 80 90 | workplacelrelations.ie