

# Sommaire d'évaluation : Évaluation du Service fédéral de médiation et de conciliation (Phase I)

Cette évaluation met l'accent sur le volet des Services de prévention des conflits et d'amélioration des relations du travail du programme.



## INFORMATION SUR LES SERVICES

Ce volet du programme offre une gamme de services de prévention des conflits et d'amélioration des relations du travail pour les employeurs et les syndicats à prévenir et à gérer les conflits en milieu de travail, à favoriser les négociations harmonieuses des conventions collectives et, par ce biais, à établir des relations de travail coopératives.



## PRINCIPALES CONSTATATIONS

La demande pour les services de prévention des conflits a augmenté de 76 % entre 2015-2016 et 2016-2017.



## RECOMMANDATIONS

- ★ Envisager de rehausser le niveau de la sensibilisation et la promotion des services de prévention des conflits auprès des clients potentiels afin de prévenir et de réduire le recours aux services de résolution des conflits.
- ★ Définir plus clairement l'imputabilité, les rôles et les responsabilités des bureaux régionaux et de l'administration centrale afin de promouvoir une gestion uniforme et efficace des services dans l'ensemble du pays.
- ★ Continuer à améliorer la collecte des données, la surveillance et l'établissement de rapports sur les activités et les résultats escomptés des Services de prévention des conflits.

## FORCES

1

Les services ont contribué à l'amélioration de la communication entre les syndicats et les employeurs et ont, par ce biais, facilité les négociations des conventions collectives et aidé à améliorer leurs relations.

2

Les services ont aidé les parties à résoudre des griefs et à mieux prévenir et gérer les conflits en milieu de travail.

3

La neutralité, l'expérience, les connaissances et le professionnalisme des médiateurs et conciliateurs ont contribué à l'excellence de la qualité des services offerts.

Le rapport complet se retrouve à l'adresse suivante :

[www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/service-federal-mediation-conciliation.html](http://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/rapports/evaluations/service-federal-mediation-conciliation.html)

