

Les délégués des Métallos à l'œuvre I

3 jours



MANUEL DES ANIMATRICES ET ANIMATEURS

03usw20

Table des matières

Message à l'intention des animatrices et animateurs	4
Objectifs d'apprentissage généraux	5
Préparation	6
Matériel	7
Aperçu du Jour 1	8
Aperçu du Jour 2	9
Aperçu du Jour 3	10
Jour 1	11
Démarrage	12
Qui sommes-nous? Quelles sont nos origines?	13
Manuel des participantes et participants –	15
Qui appeler pour obtenir du soutien	15
Attentes et objectifs	17
Établir le climat d'apprentissage	19
Manuel des participantes et participants –	21
Politique de lutte contre le harcèlement	21
Manuel des participantes et participants –	22
Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer	22
Le rôle de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe	23
Manuel des participantes et participants – Feuille de travail de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe	24
Pourquoi des syndicats?	25
Manuel des participantes et participants –	27
Avantages d'adhérer au Syndicat des Métallos	27
Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail	30
Manuel des participantes et participants –	32
Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail	32
Feuille-ressource des animatrices et animateurs :	33
Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux	33
Manuel des participantes et participants –	36
Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux	36
Savoir consulter une convention collective	38
Manuel des participantes et participants –	41
Qu'est-ce qu'une convention collective?	41
Manuel des participantes et participants –	42

Quelques règles de base pour interpréter	42
une convention collective	42
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Savoir consulter une convention collective	43
Manuel des participantes et participants –	44
Savoir consulter une convention collective	44
Délais prescrits	45
Manuel des participantes et participants –	47
Étapes de la procédure de règlement des griefs d’ABC	47
Manuel des participantes et participants –	48
Délais prescrits dans la convention d’ABC	48
Manuel des participantes et participants –	49
Mes délais prescrits	49
Période d’évaluation de la dynamique de groupe	50
Jour 2	51
Bienvenue à la deuxième journée du cours	52
Qu’est-ce qu’un grief?	53
Manuel des participantes et participants – Qu’est-ce qu’un grief?	56
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Existe-t-il un motif de grief?	57
Manuel des participantes et participants – Existe-t-il un motif de grief?	59
Manuel des participantes et participants – Qu’est-ce qu’une plainte?	61
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Plainte ou grief?	62
Manuel des participantes et participants – Plainte ou grief?	64
Manuel des participantes et participants – Suivi des plaintes	65
Enquêter sur un problème dans le lieu de travail	66
Manuel des participantes et participants – Les six éléments d’une enquête	69
Manuel des participantes et participants – Notions élémentaires d’une enquête	70
Vous avez besoin des six éléments	72
Manuel des participantes et participants – Notes du délégué 1	75
Notes du délégué 2	76
Manuel des participantes et participants – Mener une entrevue	79
Manuel des participantes et participants – Documenter une entrevue	82
1 ^{re} partie du jeu de rôles : Se préparer pour la première réunion et la tenir	84
Feuille-ressource des animatrices et animateurs :	87
Étapes du jeu de rôles	87
2 ^e partie du jeu de rôles : Remplir une Fiche de renseignements du syndicat	93
Manuel des participantes et participants – La punition correspond-elle au crime?	97

Manuel des participantes et participants – Droits de la direction et pouvoir du syndicat	98
Types de griefs	99
Manuel des participantes et participants – Types de grief	101
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : De quel type de grief s’agit-il?	102
Manuel des participantes et participants – De quel type de grief s’agit-il?	103
Manuel des participantes et participants – «Chaque grief, une fois signé, devient la propriété du syndicat»	104
3 ^e partie du jeu de rôles : Formuler le grief.....	105
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Rédiger le grief de Lindsay	108
Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Exercice de rédaction des griefs	109
Manuel des participantes et participants – Rédaction des griefs	110
Manuel des participantes et participants – Exercice de rédaction des griefs	111
Manuel des participantes et participants – Exemples de libellé de grief	112
Période d’évaluation de la dynamique de groupe.....	114
Jour 3	115
Bienvenue à la troisième journée du cours.....	116
Réunion avec la direction.....	117
Manuel des participantes et participants – Avant de rencontrer la direction	119
Manuel des participantes et participants – Objectifs du syndicat lors d’une réunion avec la direction.....	120
Manuel des participantes et participants – Présenter votre cause.....	121
Manuel des participantes et participants – Pendant une réunion avec la direction	122
Manuel des participantes et participants – Après la rencontre avec la direction	124
Manuel des participantes et participants – Les droits des délégués syndicaux.....	125
4 ^e partie du jeu de rôles : Essayer de trouver une solution.....	126
Revoir le rôle des délégués syndicaux au-delà du traitement des griefs.....	129
Manuel des participantes et participants – Choses que font nos membres	131
Soutien aux délégués.....	132
Récapitulation et évaluation	133

Message à l'intention des animatrices et animateurs

Les délégués syndicaux qui suivent ce cours proviennent de divers milieux. Certains adhèrent à un syndicat et entendent parler de la représentation syndicale pour la première fois. D'autres sont des syndiqués de longue date qui viennent tout juste de décider de devenir des chefs de file ou qui ont acquis de l'expérience auprès d'organisations communautaires, de divers lieux de travail et dans des pays étrangers. Ils contribueront tous des perspectives utiles au rôle des délégués syndicaux des Métallos.

Comme toujours, par l'éducation, le Syndicat des Métallos veut donner aux participants les moyens d'agir dans leurs lieux de travail et notre société. Nous voulons qu'ils reconnaissent leurs capacités et leur efficacité, et non pas à quel point les animateurs ou concepteurs de cours peuvent être brillants. Le cours porte sur eux, sur ce qu'ils pourront faire une fois le cours terminé pour améliorer l'efficacité de notre syndicat et le renforcer.

Le cours a été révisé à la fin de 2014 pour aborder avant tout les tâches qui suscitent le plus d'anxiété chez les nouveaux délégués : traiter les griefs et remplir correctement les formulaires et fiches de renseignements s'y rapportant. Les autres tâches, écouter les membres et les mobiliser, et des informations supplémentaires demeurent néanmoins importantes. Le cours de niveau I en effectue un survol et celui de niveau II les examine en détail.

Les délégués syndicaux à l'œuvre I est essentiellement un jeu de rôles en quatre parties. Il donne aux participants l'occasion parfaite de mettre leur rôle de délégué en pratique en dehors du lieu de travail. Les jeux de rôles ne sont pas exécutés devant un vaste auditoire. Les groupes se réunissent simultanément de façon à éliminer une source de gêne liée aux jeux de rôles : la crainte de «se produire en public». Ce faisant, les animateurs ne peuvent évaluer de première main la mesure dans laquelle les participants réussissent à accomplir la tâche. Par conséquent, les deux animateurs devraient se déplacer pour observer et écouter les groupes afin de cerner les bons comportements à reconnaître et les problèmes à résoudre pendant la séance de compte rendu.

Le présent manuel comprend le matériel nécessaire à un cours de trois jours, à raison de six heures par jour. Il prévoit des activités à entreprendre et à terminer chaque jour, faisant appel à des évaluatrices et évaluateurs de la dynamique de groupe pour recueillir les commentaires de tous les participants. Veuillez planifier des pauses le matin et l'après-midi, ainsi qu'une pause-repas à l'heure du dîner.

Les délégués syndicaux à l'œuvre I est un préalable aux cours Les délégués syndicaux à l'œuvre II et III.

Objectifs d'apprentissage généraux

À la fin du cours :

- Vous posséderez certains outils et la confiance pour accomplir votre travail.
- Vous comprendrez le rôle que jouent les délégués, où ils se situent dans la structure du Syndicat des Métallos et vos droits à ce titre.
- Vous saurez comment défendre les membres dans le cadre de la procédure de règlement des griefs, entre autres, comment enquêter sur un problème, utiliser la Fiche de renseignements du syndicat, remplir un formulaire de grief et rencontrer la direction.
- Vous comprendrez la structure d'une convention collective et la façon de l'utiliser.

Préparation

Avant le cours :

- Veillez à ce qu'on demande aux participants d'apporter leur propre convention collective.
- Ouvrez les boîtes de documents et comparez-en le contenu avec la liste des articles qui s'y trouve afin de vous assurer d'avoir bien reçu tout le matériel. (Communiquez immédiatement avec la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'éducation du district s'il vous manque quoi que ce soit.)
- Les notes à l'intention des animatrices et animateurs mentionnent des pages particulières du manuel des participantes et participants, mais n'en précisent pas la numérotation. Vous voudrez sans doute inscrire les numéros de pages dans vos propres notes afin de les fournir aux participants.

Le premier jour de cours, avant l'arrivée des participants :

- Placez les tables et les chaises de sorte que tout le monde puisse se voir et entendre ce qui se dit, et voir le chevalet du tableau à feuilles mobiles. Essayez d'éviter l'aménagement «traditionnel» des salles de cours portant à croire que certaines personnes («les animatrices et animateurs») ont plus de pouvoir que les autres.
- Réservez un espace ouvert dans la salle pour les activités en ligne (Qui sommes-nous? Quelles sont nos origines?) du Jour 1. Il faut prévoir suffisamment d'espace pour que les participants puissent former une ligne et se déplacer sans difficulté.

Pendant le cours :

- Portez une attention particulière à la mesure dans laquelle les objectifs du cours et les attentes des participants ont été satisfaits. À la fin de chaque jour, discutez avec votre coanimatrice ou coanimateur de ce que vous pourriez faire pour réaliser les objectifs.

Matériel

Matériel des participantes et participants :

- Manuel des participantes et participants
- Trousse de base des participantes et participants
- Convention collective d'ABC Wiring
- Quatre Fiches de renseignements
- Deux formulaires de grief du Syndicat des Métallos

Matériel des animatrices et animateurs :

- Chevalet de tableau à feuilles mobiles
- Un bloc complet de feuilles mobiles
- Huit marqueurs (bleu, noir, vert foncé, pas de rouge ni de teintes pâles)
- Un rouleau de ruban adhésif
- Ordinateur portable, projecteur d'image-écran, haut-parleurs et rallonge électrique
- Écran (à moins que la salle de cours ne comporte un mur libre de couleur pâle)
- Manuel des délégués syndicaux du Syndicat des Métallos
- Demi-feuilles de papier de couleur (20 bleues, 20 vertes, 20 roses)
- Notes du deuxième délégué syndical, un cahier par participant
- Six paquets de feuilles de jeux de rôles (5 pages par paquet)
- Grandes papillons adhésifs (post-it), (6 po x 8 po, n'importe quelle couleur)
- DVD ou clé de données contenant la vidéo «Plus forts ensemble»

Aperçu du Jour 1

- Orientation
- Qui sommes-nous? Quelles sont nos origines?
- Attentes et objectifs
- *Pause*
- Établir un climat d'apprentissage
- Le rôle de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe
- Pourquoi des syndicats?
- *Dîner*
- Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail
- Savoir consulter une convention collective
- *Pause*
- Délais prescrits
- Qu'est-ce qu'un grief?
- Période réservée à l'évaluation de la dynamique de groupe

Aperçu du Jour 2

- Bienvenue
- Qu'est-ce qu'un grief? (suite)
- Enquêter sur un problème dans le lieu de travail
- *Pause*
- Vous avez besoin des six éléments
- 1^{re} partie du jeu de rôles : Se préparer pour la première réunion et la tenir
- *Dîner*
- 2^e partie du jeu de rôles : Remplir une Fiche de renseignements du syndicat
- Types de griefs
- *Pause*
- 3^e partie du jeu de rôles : Formuler le grief
- Période réservée à l'évaluation de la dynamique de groupe

Aperçu du Jour 3

- Bienvenue
- Réunion avec la direction
- 4^e partie du jeu de rôles : Essayer de trouver une solution
- *Pause*
- Revoir le rôle des délégués syndicaux au-delà du traitement des griefs
- *Dîner*
- Soutien aux délégués
- Récapitulation et évaluation

Jour 1

Démarrage

5 minutes

Objectifs :

- Souhaiter la bienvenue aux participantes et participants
- Donner un aperçu du cours et de l'horaire de cours

Matériel nécessaire :

- Feuilles mobiles et marqueurs

Préparation :

- Inscrivez sur des feuilles mobiles :
 - Un mot de «bienvenue»
 - Les heures de début et de fin du cours chaque jour
 - Une brève description du cours, en énumérant les activités de chaque jour (d'après l'«Aperçu du cours»)

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Souhaitez la bienvenue** aux participants à leur arrivée dans la salle.
- **Présentez-vous** brièvement au groupe.
- **Passez brièvement en revue :**
 - les heures de début et de fin du cours;
 - les dispositions prises pour les pauses et les repas;
 - l'endroit où se trouvent les toilettes, les sorties de secours et la zone fumeurs;
 - le numéro de téléphone de l'établissement en cas d'urgence.
- **Demandez** aux participants de vous informer avant la pause de ce matin s'ils ont des responsabilités syndicales ou familiales dont il faut tenir compte ou accommoder. (Note : Ils doivent obtenir l'autorisation écrite de la présidente ou du président de leur section locale pour quitter le cours plus tôt afin d'assister à une réunion.)
- **Expliquez** que les cours sont conçus pour être interactifs et participatifs. Nous apprenons de nos expériences les uns des autres. Participez-y activement et n'hésitez pas à poser des questions si quelque chose n'est pas clair.

Qui sommes-nous? Quelles sont nos origines?

45 minutes

Objectifs :

- Apprendre à connaître les autres participants
- Prendre conscience de leurs diverses origines
- Reconnaître les nombreuses sources de militantisme : organisations familiales, groupes religieux, sportifs et culturels, etc.

Préparation :

- Inscrivez au tableau :
 - Quel est votre nom?
 - Quel est le titre de votre poste et où travaillez-vous?
 - Depuis combien de temps assumez-vous les fonctions de délégué?
 - Que faites-vous dans vos temps libres?
- Inscrivez au tableau :
 - Qui appeler pour obtenir du soutien :
 1. la déléguée ou le délégué syndical en chef
 2. la présidente ou le président d'unité
 3. la présidente ou le président de la section locale
 4. la permanente ou le permanent

Matériel :

- Votre guide des délégués syndicaux

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez aux participants de se déplacer** vers un espace libre dans la salle.
- **Demandez-leur de se placer en ligne** en fonction des questions suivantes :
 - Combien de temps avez-vous mis pour vous rendre ici aujourd'hui? (À un bout de la ligne, inscrivez «6 heures ou plus» et à l'autre «30 minutes ou moins». Quand ils seront en ligne, posez-leur quelques-unes des questions ci-dessous pour déterminer d'où ils sont venus.)
 - Depuis combien de temps travaillez-vous à votre lieu de travail actuel? (À un bout de la ligne, inscrivez «40 ans ou plus» et à l'autre «6 mois ou moins». Quand ils seront en ligne, posez-leur quelques questions pour vous informer

- de leur expérience.)
- Dans quelle mesure assumez-vous votre rôle de délégué(e) avec confiance? (À un bout de la ligne, inscrivez «beaucoup de confiance» et à l'autre «aucune confiance».)
- **Lorsque tous les participants se seront placés en ligne pour la troisième question, demandez-leur** de se présenter à la personne à côté d'eux et de lui expliquer pourquoi ils se sont positionnés à cet endroit. Demandez à un petit nombre d'entre eux de partager leurs explications avec la classe.
- **Invitez-les** à former une paire avec une personne d'un lieu de travail différent et à s'asseoir avec elle.
- **Révéléz** les questions inscrites au tableau et demandez aux membres de chaque paire de s'interroger l'un et l'autre et de répondre aux questions suivantes :
- Quel est votre nom?
 - Quel est le titre de votre poste et où travaillez-vous?
 - Depuis combien de temps assumez-vous les fonctions de délégué?
 - Que faites-vous dans vos temps libres?
- **Demandez** à chacun de présenter la personne à qui il a parlé au reste de la classe, p. ex., «J'aimerais vous présenter Jose Gonzalo. Il agit à titre de délégué depuis un an. Il aime passer du temps avec ses enfants et aller au gym.»
- **Faites part de vos observations** sur les diverses tendances que présentent les profils des participants et l'expérience du groupe.
- **Dites :**
- «Les cours comme celui-ci sont un moyen dont se sert notre syndicat pour rehausser votre confiance.
 - «Un autre moyen consiste à veiller à ce que vous puissiez consulter d'autres personnes pour obtenir des conseils et du soutien. (Attirez leur attention sur l'inscription "Qui appeler pour obtenir du soutien" au tableau.) Voici qui appeler, dans cet ordre, en commençant par votre délégué en chef.
 - «Si vous ne connaissez pas ces personnes, faites-vous une priorité de déterminer qui elles sont après le cours.
 - «Inscrivez l'information à la section 7, qui se trouve à la fin de votre guide des délégués syndicaux (les quatre premières pages).»

Manuel des participantes et participants – Qui appeler pour obtenir du soutien



Manuel des participantes et participants

Qui appeler pour obtenir du soutien

À titre de délégués du Syndicat des Métallos, vous n'êtes pas laissés à vous-mêmes. Si vous avez besoin de conseils, de soutien, ou si vous désirez tout simplement lancer une idée à d'autres militants syndicaux, voici des personnes à qui vous pouvez vous adresser :

- Votre déléguée/délégué syndical en chef ou un(e) autre délégué(e) expérimenté(e)
- La présidente/le président de votre unité (si vous faites partie d'une section locale composée)
- La présidente/le président de votre section locale.
- Votre permanente/permanent et/ou agente/agent d'affaires
- D'autres dirigeants, selon la structure de votre section locale



Qui appeler pour obtenir du soutien

Inscrivez les coordonnées de votre déléguée ou délégué en chef, de la présidente ou du président de votre unité, de la présidente ou du président de votre section locale, et des permanentes et permanents sur la page suivante.

Président(e) d'unité : _____ Courriel : _____

Téléphone : _____ (rés.) _____ (trav.)

Président(e) d'e section locale : _____ Courriel : _____

Téléphone : _____ (rés.) _____ (trav.)

Membres du comité

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Personnes-ressources

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Nom : _____ Tél. : _____

Représentant(e)s du Syndicat des Métallos

Permanent(e) : _____

Adresse et téléphone : _____ (trav.)

Cellulaire : _____ Courriel : _____

Attentes et objectifs

25 minutes

Objectifs :

- Apprendre à connaître davantage les autres participants
- Encourager la participation active
- Promouvoir le sentiment d'appartenance à l'égard du cours

Préparation :

- Inscrivez sur une feuille mobile du tableau :
 - Qu'espérez-vous tirer du cours?
- Intitulez une feuille «Nos attentes»

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez aux participants de discuter en groupes de deux** de la question au tableau (Qu'espérez-vous tirer du cours?)
- **Après 5 minutes de discussion, demandez-leur** de faire connaître leurs attentes.
- **Inscrivez les réponses** sur la feuille intitulée «Nos attentes». (Pendant qu'un des animateurs écrit les réponses sur la feuille, l'autre devrait prendre des notes sur les thèmes communs, les similarités avec le programme et les activités du cours, et les attentes que le cours ne couvre pas.)
- **Demandez au groupe** de passer à la page «Objectifs du cours» de leur manuel. Faites ressortir les similarités avec leurs propres attentes. Soulignez les attentes que le cours n'examinera pas. (Si vous êtes au courant d'un autre cours du syndicat portant sur une attente, mentionnez-le.)
- **Dites :**
 - «Il nous incombe à tous de surveiller nos progrès pour satisfaire ces attentes et objectifs.
 - «Une façon d'y arriver consiste à faire appel à des évaluatrices et évaluateurs de la dynamique de groupe.
 - «Ces personnes portent attention à la façon dont le cours se déroule. Elles recueillent aussi les commentaires des participants.

- «Pendant les 15 dernières minutes de la journée, vous aurez du temps pour vous réunir, sans les animateurs.
- «Les évaluatrices et évaluateurs de la dynamique de groupe dirigeront la discussion et prendront des notes.
- «Le matin suivant ou à la fin du dernier jour, ils auront de 5 à 10 minutes pour présenter un compte rendu.
- «Nous afficherons une liste au mur pour que des participants se portent volontaires. Nous avons besoin de deux personnes par jour.»

Établir le climat d'apprentissage

15 minutes

Objectifs :

- Établir les «règles de base» afin de maximiser la participation au cours
- Discuter des facteurs qui facilitent l'apprentissage
- Sensibiliser les participants à la Politique de lutte contre le harcèlement des Métallos et en rehausser la compréhension

Matériel :

- Demi-feuilles de papier de couleur
- Marqueurs

Préparation :

- Intitulez une feuille du tableau «Climat d'apprentissage».

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Les participants doivent former** des groupes de deux ou des petits groupes différents.
- **Demandez-leur** de discuter de la question suivante : «Selon vous, que devrait ou ne devrait pas faire le reste d'entre nous pour créer un climat d'apprentissage agréable?»
Donnez un exemple : «Écouter quand une autre personne parle».
- **Demandez à chaque groupe** de choisir une ou un porte-parole qui se chargera d'écrire chaque besoin sur une demi-feuille de papier à l'aide d'un marqueur.
- **Distribuez** deux demi-feuilles de papier à chaque groupe.
- **Après environ 5 minutes, invitez** les porte-parole à présenter les besoins à tour de rôle et à les coller sur la feuille intitulée «Climat d'apprentissage».
- **Écrivez et ajoutez** la nécessité de «fermer les cellulaires», si personne ne l'a mentionné.
 - Si les participants insistent pour les garder allumés, demandez-leur de fermer le son et de quitter la salle s'ils ont besoin de répondre à un appel. (Au travail, il leur serait interdit de les utiliser. À moins d'urgence familiale/médicale, les appels peuvent attendre.)
- **Écrivez et ajoutez** ce qui suit : «Vous avez mal au dos? Levez-vous.»
 - Nombre de participants n'ont pas l'habitude de travailler assis toute la journée. Certains peuvent souffrir de maux de dos ou d'autres malaises physiques. On peut

se lever, s'étirer, etc., pendant le cours, si on ne dérange pas les autres.

- **Encerclez le mot «respect» ou inscrivez-le** sur la feuille s'il n'y figure pas.
- **Demandez** : Comment peut-on agir avec respect quand on n'est pas d'accord avec ce que les autres disent? Devons-nous prétendre être en accord?»
- **Ouvrez une brève discussion** pour faire ressortir les points suivants : On ne peut pas disconvenir d'une idée ou d'un commentaire sans attaquer la personne qui le présente. Les différences d'opinions peuvent nous aider à trouver d'autres solutions et options. Il est plus probable que la personne prenne votre opinion différente en considération et qu'elle change d'avis si vous la traitez avec respect.
- **Dites** :
 - «Une attitude irrespectueuse qui mine la dignité d'autrui est du harcèlement.
 - «Le harcèlement frappe au cœur de la solidarité. Il nous incombe à tous de contribuer à prévenir le harcèlement et à le combattre.
 - «La crainte de faire l'objet de harcèlement et de discrimination demeure le principal obstacle à la participation des personnes de couleur, des femmes, des personnes handicapées et des Autochtones.
 - «Plus de 80 000 membres, superviseurs et cadres dirigeants ont suivi le programme de formation anti-harcèlement que dispensent des animatrices et animateurs du Syndicat des Métallos en milieu de travail.
 - «À la fin des années 80, les Métallos ont adopté une politique de lutte contre le harcèlement. On l'appelle la "Feuille jaune" parce que c'est la couleur de papier sur laquelle elle a été photocopiée pour la première fois en 1987.»
- **Demandez à des volontaires** de lire la Politique de lutte contre le harcèlement du syndicat et la page intitulée «Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer» du Manuel des participantes et participants.
- **Terminez en disant** :
 - «C'est par l'humour que l'on contrevient le plus souvent à la politique. Soyons donc attentifs à la façon dont nous plaisantons dans la salle de cours.
 - «La liste sur le "climat d'apprentissage" est une série de lignes directrices que nous "négocions" dans chaque cours des Métallos. De plus, à l'intérieur, comme à l'extérieur de la salle de cours, nous sommes régis par la politique anti-harcèlement du syndicat.»

Manuel des participantes et participants – Politique de lutte contre le harcèlement



Manuel des participantes et participants

LA «FEUILLE JAUNE» POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT du SYNDICAT DES MÉTALLOS

Le Syndicat souhaite garantir un environnement exempt de harcèlement à tous ses lieux de travail et activités. Nous avons adopté démocratiquement des politiques strictes et efficaces sur le harcèlement lors de nos conférences et congrès, et nous avons négocié de telles politiques en vue de protéger nos membres. Il ne s'agit pas de simples mots. Nous les prenons au sérieux, parce que le respect mutuel doit constituer la base de l'interaction entre les syndicalistes.

Le harcèlement n'est pas une blague. Il engendre des sentiments de gêne, d'humiliation et d'inconfort. Il s'agit de l'expression du pouvoir et de la supériorité que l'auteur du harcèlement croit avoir sur une autre personne. Le mouvement syndical s'appuie sur deux principes fondamentaux : les droits de la personne et la solidarité. Le harcèlement frappe au cœur des deux.

Le «harcèlement» est une forme de discrimination, et il se définit comme une conduite ou des commentaires répréhensibles de la part d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'ils sont non désirés, humiliants, embarrassants ou nuisibles. Le harcèlement peut se produire lors d'un incident unique, ou d'une série d'incidents.

Le harcèlement peut se fonder sur un des motifs illicites de discrimination établis dans la législation provinciale sur les droits de la personne, comme la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, les croyances, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de l'identité de genre, l'âge, le casier judiciaire, l'état matrimonial, la situation familiale ou un handicap.

Cependant, il n'est pas nécessaire qu'il en soit ainsi. Une conduite ou des commentaires répréhensibles n'ayant aucun lien avec un objectif professionnel peuvent aussi constituer du harcèlement.

Le «harcèlement» s'entend du harcèlement sexuel et racial, et du harcèlement personnel, comme l'intimidation.

Le Syndicat a adopté une politique exhaustive pour recevoir les plaintes de harcèlement, enquêter sur ces plaintes et y répondre. Aux termes de cette politique, le Syndicat a nommé des conseillères et conseillers en matière de harcèlement à chaque activité. Ils peuvent vous fournir une copie de la Politique de lutte contre le harcèlement du Syndicat des Métallos dans son intégralité.

Si vous faites l'objet de harcèlement ou êtes témoin d'une situation de harcèlement pendant toute activité du syndicat, vous devriez communiquer avec une conseillère ou un conseiller en matière de harcèlement qui mènera une enquête et prendra les mesures énoncées dans la politique. Ils maintiendront la confidentialité de toutes les plaintes, sauf dans la mesure nécessaire pour protéger une personne, respecter les exigences d'une enquête juste, prendre les mesures correctives appropriées, ou satisfaire toute autre exigence de la loi.

À la présente activité, les conseillères et conseillers en matière de harcèlement sont :

Manuel des participantes et participants – Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer



Manuel des participantes et participants

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer...

Mais, en milieu de travail, nous pouvons faire en sorte que personne ne soit traité différemment en raison de sa race, de son origine ethnique, de son sexe ou de tout autre motif illicite aux termes du *Code des droits de la personne*.

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer...

Mais nous pouvons encourager les travailleuses et travailleurs victimes de harcèlement à dénoncer cet état de fait avec l'appui de leur syndicat.

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer...

Mais nous pouvons déclarer ouvertement que notre syndicat luttera à tous les niveaux pour éliminer toutes les formes de harcèlement dans le lieu de travail.

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer...

Mais nous pouvons créer des lieux de travail à l'abri du sexisme, de la discrimination, du racisme, des préjugés et de toutes les autres formes de harcèlement.

Nous ne pouvons forcer les gens à s'aimer...

Mais nous pouvons, grâce à des mesures concrètes, favoriser le respect mutuel au sein de notre syndicat.

Le respect mutuel, en plus de la collaboration et de la compréhension, doit constituer la base de l'interaction entre les travailleurs, leurs collègues et les syndicalistes. Notre lieu de travail est un endroit plus sain et plus sécuritaire lorsque nous pouvons nous concentrer sur la tâche à accomplir, sans avoir à nous soucier du harcèlement. Nous sommes de meilleurs membres syndicaux parce que nous nous efforçons de nous aider les uns les autres dans le lieu de travail, plutôt que d'essayer constamment de nous protéger.

Le rôle de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe

5 minutes

Objectifs :

- Discuter de l'importance de la rétroaction et de l'évaluation de la dynamique de groupe
- Déterminer qui assumera ce rôle chaque jour

Préparation :

- Préparez une feuille mobile afin que les volontaires puissent y inscrire leur nom.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez aux participants de passer à** la «Feuille de travail de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe» qui se trouve dans leur manuel.
- **Dites :**
 - «Nous voulons veiller à ce que vous obteniez ce dont vous avez besoin du cours.
 - «Voilà pourquoi nous voulons connaître vos opinions.
 - «Certains d'entre vous assumeront le rôle d'évaluatrice ou d'évaluateur de la dynamique de groupe.
 - «Vous aurez à diriger une séance de rétroaction avec vos collègues de classe à la fin de chaque jour.
 - «Vous aurez aussi du temps pour présenter un compte rendu des résultats, soit au début du cours le matin suivant, soit à la fin du dernier jour de cours.»
- **Demandez à deux volontaires** d'agir comme évaluateurs de la dynamique de groupe chaque jour.
- (Si les participants prennent du temps à se porter volontaires, affichez une feuille à cette fin au mur.)

Manuel des participantes et participants – Feuille de travail de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe



Manuel des participantes et participants

Feuille de travail de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe

Votre rôle :

1. À la fin de la journée, demandez aux autres participantes et participants de vous faire part de leurs commentaires sur le cours – positifs et négatifs – et de suggestions pour l'améliorer. (Utilisez les catégories ci-dessous, elles vous aideront à diriger la discussion.)
2. Prenez note de leurs commentaires ainsi que des vôtres. Vous aurez de 5 à 10 minutes pour les présenter au groupe et aux animatrices et animateurs.

Participation (Est-ce que tout le monde a l'occasion de s'exprimer et de mettre ses compétences en pratique?)

Rythme (Allons-nous trop vite ou trop lentement? Essayons-nous trop de mener à bien les activités au détriment de l'écoute des idées ou questions des participantes et participants?)

Contenu (L'information est-elle nouvelle ou périmée/familière? Est-elle utile pour votre lieu de travail ou, est-elle non pertinente?)

Langage (Les membres du groupe comprennent-ils tous? La terminologie est-elle claire? Prennent-ils le temps d'expliquer ce qu'ils veulent dire?)

Logistique

Autre

Pourquoi des syndicats?

60 minutes

Objectifs :

- Énumérer les valeurs et les missions de notre syndicat, et les expliquer
- Rehausser la fierté des Métallos

Préparation :

- Fixez tout autour de la salle six feuilles mobiles intitulées :
 - Des communautés plus solides
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
 - Égalité au travail
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
 - De meilleurs salaires et avantages sociaux
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
 - Des lieux de travail sains et sécuritaires
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
 - Sécurité d'emploi et protection contre des mesures disciplinaires arbitraires
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
 - Un mot à dire au travail
Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?
- Conservez ces feuilles pour usage ultérieur dans les parties intitulées «Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail» et «Revoir le rôle des délégués syndicaux».

Matériel :

- Portable, projecteur d'image-écran, haut-parleurs et rallonge électrique
- Écran ou espace libre sur un mur de couleur pâle
- «Plus forts ensemble» sur DVD ou dans un autre format
- Marqueurs pour chaque groupe

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Dites** : «La plupart d'entre vous sont automatiquement devenus membres du syndicat à votre embauche, mais, à une certaine époque, votre lieu de travail n'avait pas de syndicat et les travailleurs ont décidé de se joindre aux Métallos.»
- **Demandez** : «Pourquoi les gens se joignent-ils à des syndicats?» (Réponses possibles : employeur injuste, meilleurs salaires et avantages sociaux, pensions pour garantir la sécurité de la retraite, conditions de travail, sécurité.)

- **Dites** : «Regardons une courte vidéo. Elle remonte à quelques années, au temps où Barack Obama était président des États-Unis, mais les points qu'elle fait valoir sont encore vrais aujourd'hui.»
- **Visionnez la vidéo** : «Plus forts ensemble» (5 min. 38 sec.).
- **Dites** : «Les titres des six feuilles affichées autour de la salle correspondent aux thèmes de la vidéo et à certaines raisons pour lesquelles les gens se joignent à des syndicats.» Lisez-les à haute voix.
- **Demandez** aux participants de se placer en nombres quasi égaux devant chacune des feuilles. Remettez un marqueur à chaque groupe.
- **Donnez-leur** quatre minutes pour discuter de leur réponse à la question «Que fait notre syndicat pour atteindre cet objectif?» et l'inscrire sur la feuille mobile. Soyez précis!
- **Signalez la fin** des quatre minutes. Demandez-leur de tirer une ligne sous leurs commentaires, puis de se déplacer dans le sens horaire jusqu'à la feuille suivante, en conservant leur marqueur. Dites : «Lisez ce que le groupe précédent a répondu, et ajoutez toute autre idée que pourrait avoir votre groupe.»
- **Répétez** l'exercice jusqu'à ce que chaque groupe ait visité chaque poste.
- **Invitez chaque groupe à retourner à la feuille où il a débuté**, à lire toutes les réponses et à choisir les deux plus importantes à signaler à la classe.
- **Après quelques minutes de préparation, invitez chaque groupe** à présenter un bref compte rendu.
- [Si le temps le permet : demandez à chaque groupe de terminer l'exercice et de donner un compte rendu sur une seule des questions.]
- **Faites le point sur l'activité** en posant les questions suivantes à la classe :
 - «Qu'avez-vous appris au sujet des syndicats que vous ne saviez pas avant?»
 - «Est-ce que quelque chose vous a surpris? Quoi?»
- **Attirez l'attention** sur la feuille «Avantages d'adhérer au Syndicat des Métallos» du Manuel des participantes et participants.
- **Terminez en disant** : «C'est grâce à la communauté syndicale si nous avons toutes ces choses, et les délégués en sont des chefs de file importants. Prenons maintenant quelques instants pour parler spécifiquement du rôle des délégués.»

Manuel des participantes et participants – Avantages d’adhérer au Syndicat des Métallos



Manuel des participantes et participants

Avantages d’adhérer au Syndicat des Métallos

Un mot à dire au travail

Avec un syndicat, les personnes qui exécutent réellement le travail ont leur mot à dire dans la façon dont l’entreprise fonctionne. La loi oblige votre employeur à négocier avec votre syndicat. Les membres du Syndicat des Métallos proposent des idées pour les types de droits, d’avantages sociaux et de salaires qu’ils veulent pour eux-mêmes et leurs familles. Des membres élus et du personnel forment un comité qui négocie avec votre employeur. Le résultat : une convention collective, un document qui lie légalement les parties. Lorsqu’une convention collective établit votre salaire, vos avantages sociaux et vos autres conditions de travail, on ne peut les modifier sans votre consentement.

Nos conventions collectives comportent des processus de résolution des problèmes appelés procédures de règlement des griefs. Autrement dit, nous pouvons parler des problèmes que nous avons au travail sans crainte de faire l’objet de représailles. Des mécanismes, comme les comités syndicaux-patronaux, fournissent des moyens aux deux parties de bâtir des relations constructives fondées sur le respect.

Chaque année, le Syndicat des Métallos forme des centaines de membres pour négocier, traiter les griefs et aider leurs collègues à résoudre des problèmes. Un membre du syndicat qui croit que ses droits ont été violés a accès aux délégués syndicaux/déléguées syndicales et autres dirigeant(e)s des sections locales.

De nombreuses lois influent sur nos droits et notre qualité de vie. Par conséquent, les Métallos militent activement pour des lois plus fermes afin de rehausser les normes du travail, de protéger les salaires et les pensions en cas de faillite, de renforcer les soins de santé, de réglementer le commerce international et d’obtenir bien d’autres améliorations.

Égalité au travail

Les règles que vous négociez dans votre convention collective du Syndicat des Métallos font en sorte qu’il est plus difficile pour l’employeur de faire preuve de favoritisme.

Cependant, l’égalité au travail représente bien davantage. Le mouvement syndical canadien a déployé d’innombrables efforts pour garantir aux nouvelles mères le droit de retourner au même emploi qu’elles occupaient avant la naissance de leur enfant. Nous avons également travaillé dur pour obtenir des systèmes convenables de congés de maternité et parentaux.

Chaque année, le Syndicat des Métallos offre de la formation anti-harcèlement à des centaines de travailleuses, travailleurs et cadres. Les dirigeant(e)s, militant(e)s et délégués



syndicaux/déléguées syndicales des sections locales s'efforcent de veiller à ce que les employeurs adoptent des politiques anti-harcèlement équitables, et qu'ils les respectent.

Nous aidons également à négocier des accords de retour au travail et d'accommodement répondant aux capacités physiques, besoins religieux et identités sexuelles des membres.

Sécurité d'emploi et protection contre les mesures disciplinaires arbitraires

Le fait d'avoir un syndicat nous permet de participer aux décisions concernant la restructuration, la réduction des coûts, la sous-traitance et d'autres aspects de notre travail pouvant avoir des répercussions sur notre sécurité d'emploi. Dans la plupart des cas, qu'il s'agisse de mises à pied, de mutations ou d'autres changements à l'emploi, l'ancienneté doit être prise en considération.

La procédure de règlement des griefs garantit aux syndiqués une protection contre les mesures disciplinaires et les congédiements injustes. Grâce à l'appui des délégués/déléguées et des permanent(e)s du syndicat, nous pouvons nous opposer aux décisions de la direction que nous croyons injustifiées.

Des lieux de travail sains et sécuritaires

Le Syndicat des Métallos est un chef de file dans le domaine de la santé et de la sécurité. C'est grâce à une grève que des Métallos ont menée en 1974 à une mine d'uranium de l'Ontario si les travailleuses et travailleurs partout au pays jouissent actuellement de droits légaux. Ils ont débrayé afin de protester contre le taux élevé de décès dû au cancer dans leur localité.

Par conséquent, nous bénéficions maintenant du droit de refuser un travail dangereux, du droit de connaître les dangers dans le lieu de travail et du droit de participer à des comités mixtes au travail.

Actuellement, dans les lieux de travail des Métallos, des syndiqués siègent volontairement à des comités mixtes de santé et de sécurité. Ils font leur possible pour nous garantir des lieux de travail sécuritaires, et notre syndicat les appuie en leur offrant de la formation et d'autres services.

Notre syndicat milite à l'échelle nationale et provinciale pour faire appliquer les lois existantes sur la santé et la sécurité, et veiller à ce qu'on les améliore.



Des communautés plus solides, au pays et partout dans le monde

Les salaires équitables prévus dans votre convention collective contribuent à l'économie de votre communauté. Cependant, notre syndicat y collabore activement d'autres façons aussi. Les Métallos font des dons à d'innombrables organisations communautaires, y travaillent bénévolement et participent à leurs efforts pour recueillir des fonds.

Le Syndicat des Métallos est aussi un syndicat mondial qui a forgé des liens et des alliances stratégiques avec des syndicats et des groupes communautaires au Canada et à l'échelle de la planète. Nous échangeons des connaissances et élargissons le pouvoir syndical en vue d'aider les travailleurs au-delà de nos frontières.

Par l'intermédiaire du Fonds humanitaire, nous versons plus d'un million de dollars par année à l'appui de programmes de secours, de lutte contre la pauvreté et de développement de la main-d'œuvre à l'échelle internationale.

De meilleurs salaires et avantages sociaux

Les syndiqués jouissent de meilleurs avantages que les non-syndiqués. Nous sommes 30 % plus susceptibles de bénéficier de prestations de soins de santé. Près de 80 % d'entre nous participent à un régime de retraite ou un REER collectif, en comparaison avec 32 % des non-syndiqués.

De plus, nous gagnons de meilleurs salaires :

- Les syndiqués gagnent en moyenne 5,17 \$ de plus l'heure que les non-syndiqués.
- Les femmes syndiquées gagnent 6,89 \$ de plus l'heure.
- Les jeunes travailleuses et travailleurs (âgés de 15 à 24 ans) gagnent 3,16 \$ de plus l'heure.

Parce que nos conventions collectives établissent nos taux de salaires, nous savons quand nous devrions recevoir une augmentation et à combien elle s'élèvera.

Syndicat des Métallos : Unité et force pour les travailleuses et travailleurs

Être membre du Syndicat des Métallos signifie bien plus qu'avoir la chance d'exercer vos droits au travail. C'est également une occasion de renforcer vos propres compétences, de créer de nouvelles amitiés et de voir le monde sous un nouvel angle. Des travailleuses et travailleurs de toutes les origines, langues, races et expériences de vie se joignent au Syndicat des Métallos dans le but commun d'améliorer la vie de leurs familles.

Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail

60 minutes

Objectifs :

- Faire connaître le rôle du Syndicat des Métallos dans le lieu de travail
- Déterminer le rôle des délégués dans la structure globale de notre syndicat

Matériel :

- Les six feuilles mobiles de l'activité «Pourquoi des syndicats?»

Préparation :

- Inscrivez sur une feuille mobile :
 - Comment êtes-vous devenu(e) délégué(e)?
 - Pourquoi avez-vous choisi de devenir délégué(e)?

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez aux participants de former des groupes** et révélez la question sur la première feuille : «Comment êtes-vous devenu(e) délégué(e)?»
- **Après 10 minutes de discussion**, invitez les groupes à décrire une des façons communes de le devenir. (Réponses possibles : par voie d'élection, par acclamation, sur invitation, nomination par un collègue, etc.)
- **Révélez** la question sur la deuxième feuille et discutez-en avec la classe. (Réponses possibles : mécontent de l'ancien titulaire de poste ou de l'employeur; personne d'autre ne voulait le poste; volonté de changer les choses au travail.)
- **En cas de réponses négatives, vérifiez** s'il existe une motivation positive sous-jacente. (Exemple : Si vous étiez fâché contre l'ancien délégué, était-ce parce que selon vous les membres méritent la meilleure représentation possible, etc.)
- **Dites :**
 - «Les délégués sont le visage de notre syndicat.
 - «Vous êtes les leaders de tous les Métallos dans vos lieux de travail.
 - «La plupart des personnes à un lieu de travail ne connaîtront pas grand-chose sur le syndicat, mais elles sauront qu'il y a vraiment une personne à qui elles peuvent s'adresser en cas de problèmes au travail.
 - «Une partie de notre rôle consiste à donner une image positive du syndicat.

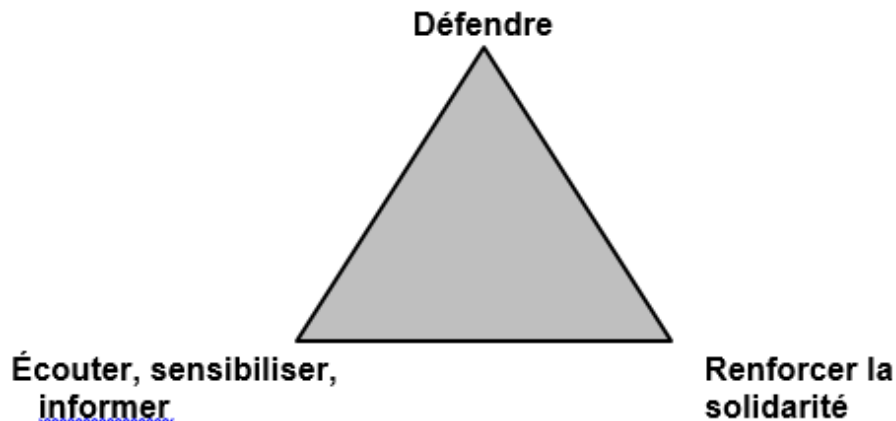
- «Étant au travail chaque jour, vous connaissez les enjeux, les emplois et les personnes concernées. Vous y êtes aussi présent et disponible tous les jours.»
- **Demandez à la classe** de consulter les listes de l'activité précédente.
- **Dites :**
 - «Voici ce que fait notre syndicat. De nombreux militants, leaders et permanents collaborent pour concrétiser ces objectifs. Les délégués peuvent y jouer un rôle. À vos débuts, vous n'avez pas à tout connaître ou tout faire immédiatement, et vous n'êtes jamais seuls pour le faire.
 - «Les délégués assument de nombreuses tâches, mais, pendant le cours, nous allons examiner surtout comment ils défendent la convention collective, traitent correctement les griefs et les présentent à la direction.»
- **Invitez** la classe à passer à la page intitulée «Rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail» dans le Manuel des participantes et participants.
- **Nommez les trois rôles clés** (défendre les membres; les écouter, les informer, les sensibiliser; et renforcer la solidarité).
- **Soulignez** que les délégués travailleront avec quatre principaux groupes de personnes : les membres, la section locale, l'employeur et la collectivité.
- **Demandez aux participants de former des groupes** et de répondre au «Questionnaire sur le travail des délégués» dans leur manuel. Expliquez que nous voulons connaître leurs opinions et que, pour certaines questions, il n'existe aucune bonne ou mauvaise réponse. Dites-leur de ne pas s'inquiéter si le rôle est nouveau pour eux.
- **Après 10 minutes**, invitez les groupes à tour de rôle à donner la réponse à une question à la fois. Encouragez ceux qui ont répondu différemment à partager leurs points de vue. (Pour d'autres réponses, consultez la feuille-ressource des animatrices et animateurs : Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux.)
- **Terminez en disant :**
 - «Le travail des délégués est un équilibre entre accomplir certaines tâches ET porter attention aux besoins des êtres humains.
 - «Nous voulons renforcer la solidarité et créer des liens avec les membres; il faut donc continuer de leur accorder la priorité.»

Manuel des participantes et participants – Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail



Manuel des participantes et participants

Rôle des délégués syndicaux/déléguées syndicales dans le lieu de travail



Défendre :

- Travailler avec les membres pour défendre leurs droits aux termes de la convention collective, du code des droits de la personne et des lois relatives au travail.
- Résoudre les problèmes au moyen d'enquêtes et de réunions avec les membres et la direction.

Écouter, sensibiliser, informer :

- Écouter attentivement les préoccupations et les idées des membres.
- Expliquer aux membres leurs droits aux termes de la convention collective et les possibilités d'action.
- Encourager les membres à jouer un rôle dans la défense de nos droits collectifs.
- Observer ce qui se passe dans le lieu de travail afin d'en informer les dirigeants de la section locale.

Renforcer la solidarité :

- Tenir les membres au courant des activités et réalisations du syndicat.
- Créer des liens avec les membres et les encourager à participer aux réunions et rassemblements syndicaux, ainsi qu'aux activités communautaires et politiques.
- S'opposer à la discrimination lorsqu'on en est témoin ou qu'on entend des propos discriminatoires.
- Promouvoir la compréhension mutuelle et la loyauté parmi les membres – «Une blessure à une personne est une blessure à nous tous».

Pour assumer ce rôle, la déléguée et le délégué des Métallos interagissent avec les membres, les dirigeants syndicaux élus, la direction et la collectivité.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux

1. *Les délégués doivent connaître la convention collective par cœur et être en mesure de la citer à tout moment.*
(Il est préférable pour les délégués de savoir comment faire des recherches dans la convention et la lire pour y trouver des réponses plutôt que de la mémoriser. Les conventions changent au fil du temps et sont souvent longues et complexes.)
2. *Le travail des délégués se limite à traiter seulement les griefs que les syndiqués de leur service leur soumettent.*
(À vrai dire, cela dépend de la façon dont votre section locale a organisé le travail de ses délégués. Il n'existe aucune raison légale pour que le délégué du Service A ne puisse traiter le grief d'un membre du Service B. D'une part, nous ne voulons pas que les membres «choisissent» les délégués et, d'autre part, un conflit d'intérêts pourrait empêcher le délégué du service B de traiter le grief. Il faudrait alors qu'une autre personne s'en charge.)
3. *À la suite d'une réunion ordinaire ou spéciale de la section locale, la déléguée ou le délégué devrait refuser de dire aux membres ce qui s'est passé à la réunion.* (Bien qu'il soit tentant d'agir ainsi pour forcer un plus grand nombre de membres à assister aux réunions, ce moyen est contre-productif. Nous voulons que les membres sachent ce qui se passe au syndicat, c'est donc bon qu'ils soient curieux. De plus, une personne pourrait avoir de bonnes raisons de ne pas assister à une réunion, peut-être à cause de responsabilités liées à la garde d'enfants. On ne devrait pas punir ces membres.)
4. *Les délégués devraient faire attention de ne pas exprimer leurs propres opinions au sujet des problèmes dans le lieu de travail parce qu'il est de leur devoir de déterminer ce que les membres veulent qu'ils fassent et de suivre leurs instructions.* (Les délégués doivent trouver un équilibre entre écouter les membres et faire connaître leurs opinions et donner des conseils. Ayant accès à de la formation, aux réunions et à d'autres activités syndicales, les délégués possèdent plus de connaissances et de compétences qu'ils devraient transmettre aux membres.)
5. *Les délégués devraient agir à titre d'arbitres impartiaux lorsque des différends surviennent entre les membres de leur service et l'entreprise.*
(Non. Ils représentent les membres et les défendent. Cela ne veut pas dire qu'ils ne peuvent pas dire la vérité pure et dure, p. ex., la plainte d'un membre n'est pas un

grief, il n'existe pas suffisamment de preuves pour remporter un grief, ou qu'ils doivent faire des miracles dans des cas n'ayant aucune chance de réussite.)

6. *Les délégués devraient attendre que les nouveaux employés viennent à eux plutôt que de se faire un devoir d'aller se présenter et de leur faire connaître notre syndicat.*
(Non. Les délégués devraient s'efforcer d'accueillir les nouveaux employés dès que possible. Dites : «Tout au moins, présentez-vous et décrivez votre rôle. Demandez-leur s'ils aimeraient obtenir certaines informations sur le lieu de travail ou leurs droits et proposez de les rencontrer à un moment qui leur convient pour en parler davantage. Encouragez-les à vous poser des questions.»)
7. *S'il existe un problème d'intimidation entre deux membres, la déléguée ou le délégué devrait laisser l'employeur y remédier.*
(Il incombe à l'employeur d'assurer un lieu de travail exempt de harcèlement. Nous devrions encourager les membres à utiliser le processus de l'employeur. Cependant, les délégués peuvent et devraient y participer en conseillant et en appuyant les deux membres concernés. Ils devraient aussi veiller à ce que le processus de l'employeur soit suivi correctement. Parfois, cependant, résoudre les problèmes de harcèlement sans s'adresser à la direction peut constituer un moyen de renforcer la solidarité au sein du syndicat, à moins que l'intimidation ou le harcèlement ne soit une cause possible de préjudice physique ou émotif.)
8. *Les délégués devraient écouter patiemment sans s'empressement d'offrir des solutions, même si un membre ne cesse de parler d'un problème avec lequel ils sont familiers.*
(Oui. Absolument. En écoutant sans juger et sans offrir de solutions trop vite, les délégués font preuve de respect à l'égard du membre. La question est évidemment importante pour lui et il sentira un plus grand lien avec le syndicat et le délégué. Quand le membre aura fini de s'expliquer, le délégué peut lui demander s'il voudrait lui parler de solutions possibles. Cependant, il se peut qu'il veuille simplement exprimer sa frustration.)
9. *Lorsqu'un grief passe à une étape supérieure de la procédure de règlement des griefs, les délégués ne devraient plus s'en mêler.*
(Non. Les délégués peuvent jouer un rôle important dans le maintien de bonnes communications entre le plaignant et eux-mêmes et le membre du personnel chargé du dossier. Ils peuvent aussi offrir un appui moral si le membre trouve le processus pénible.)
10. *Les délégués ne devraient jamais discuter de politique ou de lois dans le lieu de travail parce que les syndicats ne devraient prendre part à aucune action politique.*

(La plupart des droits dont nous jouissons en tant que syndiqués nous sont conférés par des lois. Le droit d'appartenir à un syndicat, l'obligation légale d'un employeur de négocier avec nous, le droit de refuser un travail dangereux, l'obligation pour chaque travailleur que vise la convention collective de payer la cotisation syndicale, sont tous enchâssés dans des lois. Si les lois changent à notre désavantage, nous perdons des droits importants. Par conséquent, les syndicats doivent prendre part à la politique pour protéger et élargir ces droits.)

Manuel des participantes et participants – Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux



Manuel des participantes et participants

Questionnaire sur le travail des délégués syndicaux/déléguées syndicales

Qu'en pensez-vous? Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, en fonction d'une échelle de 1 à 5.

1. Les délégués/déléguées doivent connaître la convention collective par cœur et être en mesure de la citer à tout moment.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

2. Le travail des délégués/déléguées se limite à traiter seulement les griefs que les syndiqués de leur service leur soumettent.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

3. À la suite d'une réunion ordinaire ou spéciale de la section locale, la déléguée ou le délégué devrait refuser de dire aux membres ce qui s'est passé à la réunion.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

4. Les délégués/déléguées devraient faire attention de ne pas exprimer leurs propres opinions au sujet des problèmes dans le lieu de travail parce qu'il est de leur devoir de déterminer ce que les membres veulent qu'ils fassent, et de suivre leurs instructions.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

5. Les délégués/déléguées devraient agir à titre d'arbitres impartiaux lorsque des différends surviennent entre les membres de leur service et l'entreprise.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord



6. Les délégués/déléguées devraient attendre que les nouveaux employés viennent à eux plutôt que de se faire un devoir d'aller se présenter et de leur faire connaître notre syndicat.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

7. S'il existe un problème d'intimidation entre deux membres, la déléguée ou le délégué devrait laisser l'employeur y remédier.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

8. Les délégués/déléguées devraient écouter patiemment sans s'empresser d'offrir des solutions, même si un membre ne cesse de parler d'un problème avec lequel ils sont familiers.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

9. Lorsqu'un grief passe à une étape supérieure de la procédure de règlement des griefs, les délégués/déléguées ne devraient plus s'en mêler.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

10. Les délégués/déléguées ne devraient jamais discuter de politique ou de lois dans le lieu de travail parce que les syndicats ne devraient prendre part à aucune action politique.

Tout à fait d'accord 1 2 3 4 5 Pas du tout d'accord

Savoir consulter une convention collective

30 minutes

Objectifs :

- Apprendre comment trouver de l'information dans une convention collective
- Comprendre que les conventions collectives découlent du travail des syndiqués et ne constituent pas un cadeau de l'employeur

Matériel :

- Copies de la convention collective d'ABC pour chaque participante et participant.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez** : «Qu'est-ce qu'une convention collective?»

- **Après que les participants auront répondu, soulignez** les points suivants :
 - «Une convention collective est un contrat légal négocié dont un employeur et un syndicat ont convenu et qu'ils ont signé.
 - «L'employeur et le syndicat sont tous deux tenus par la loi d'en respecter les conditions.
 - «C'est comme un "livre de règles" qui définit les conditions de travail et établit les droits et responsabilités de l'employeur et des employés.»

- **Demandez** : «Comment obtenons-nous nos conventions collectives?»

- **Après que les participants auront répondu, soulignez** les points suivants :
 - Les conventions sont un élément clé de la démocratie au travail.
 - Les membres élisent un comité de négociation qui se réunit avec l'employeur pour négocier une convention collective.
 - Les membres présentent des propositions pour chaque ronde de négociations.
 - Les membres votent sur la convention qui en découle.
 - La convention est l'expression de la voix et des priorités des membres.

- **Demandez** : «Quel est le rôle des délégués relativement à la convention collective?»
(Voici des réponses à ajouter si les participants ne les ont pas mentionnées : être familier avec la convention; sensibiliser les membres aux droits qu'elle leur confère; la défendre; sensibiliser les membres au processus de négociation; les encourager à y prendre part.)

- **Demandez aux participants de passer à** la page intitulée «Qu'est-ce qu'une convention collective» dans leur manuel. Elle résume une partie des sujets dont nous avons discuté et vous pourrez la consulter plus tard.
- **Demandez aux participants de passer à** la page intitulée «Quelques règles de base pour interpréter une convention collective» dans leur manuel. Lisez chaque point à haute voix (ou invitez des participants à le faire).
- **Distribuez** des copies de la convention collective d'ABC.
- **Expliquez :**
 - «Exerçons-nous maintenant à trouver de l'information dans une convention collective.
 - «Nous allons tous nous servir de la convention collective d'ABC pour faire l'exercice. Votre propre convention collective sera beaucoup plus détaillée et comportera des dispositions différentes.
 - «Souvenez-vous du questionnaire que nous venons tout juste de faire? Nous avons indiqué que les délégués n'avaient pas à mémoriser la convention, mais qu'ils devaient plutôt savoir comment y trouver l'information.
 - «La table des matières est votre carte pour trouver les divers articles de la convention collective.»
- **Posez** chacune des questions à la classe :
 - «Examinez la table des matières. Quel article vous indique qui la convention collective vise?» [Article 2 : Champ d'application]
 - «Examinez l'article 2. Qui la convention collective vise-t-elle?» [Tous les employés horaires sauf le personnel affecté à la vente lorsque précisé, et le personnel de gestion, de direction et tenu par le secret.]
 - «Examinez de nouveau la table des matières. À quel article trouverez-vous la définition de l'ancienneté?» [Article 13 : Ancienneté]
 - «Examinez l'article 13. Combien de définitions différentes de l'ancienneté comporte-t-il?» [Deux, une pour les employés occasionnels et une pour tous les autres.]
 - «Examinez de nouveau la table des matières. Quel article vous renseigne sur la durée de la convention?» [Article 14]
 - «Quand la convention collective est-elle entrée en vigueur?» [1^{er} novembre 2019]
 - «Quand la convention expire-t-elle?» [31 octobre 2021]

- **Demandez aux participants** de former de petits groupes. (Si certains d'entre eux semblent éprouver de la difficulté à lire ou à utiliser la convention, jumelez-les avec des personnes qui se débrouillent bien et qui peuvent les aider.)
- **Demandez-leur de passer à la page** intitulée «Savoir consulter une convention collective» dans leur manuel. Lisez à haute voix les instructions en haut de la page. Ont-ils des questions au sujet des instructions? Si oui, répondez-y.
- **Après 10 minutes, passez aux réponses** en invitant un groupe différent à donner sa réponse à chaque question.
- **Terminez en posant la question suivante** : «Dans quelle mesure vous sentez-vous à l'aise de trouver de l'information dans votre convention collective?»

Manuel des participantes et participants – Qu'est-ce qu'une convention collective?



Manuel des participantes et participants

Qu'est-ce qu'une convention collective?

Une convention collective est un contrat légal négocié dont un employeur et un syndicat ont convenu et qu'ils ont signé. L'employeur et le syndicat sont tous deux tenus par la loi d'en respecter les conditions. C'est comme un «livre de règles» qui définit les conditions de travail et établit les droits et responsabilités de l'employeur et de ses employés.

Pourquoi est-il important d'avoir une convention collective?

- Elle reconnaît le syndicat en tant que représentant de la main-d'œuvre.
- Elle confère le droit à une voix collective.
- Elle constitue une étape indispensable vers la justice dans le lieu de travail.
- Elle transfère une partie du pouvoir de la direction aux travailleurs.

Clauses importantes que comprennent de nombreuses conventions collectives :

Reconnaissance syndicale	La direction reconnaît le syndicat comme le représentant des travailleurs et s'engage à traiter et à négocier avec lui, non pas avec les membres individuels ou des groupes de travailleurs.
Sécurité syndicale	Renforce le syndicat en veillant à ce que tous les nouveaux employés cotisent au syndicat. Protège la vie institutionnelle du syndicat en garantissant le paiement des cotisations syndicales et la divulgation de l'information sur les nouveaux membres.
Champs d'application	Indique clairement quelles personnes visent la convention.
Anti-discrimination	Oblige la direction à éliminer toute pratique discriminatoire et à s'opposer aux comportements discriminatoires.
Droits de la direction	Décrivent toute l'étendue du pouvoir de la direction (d'embaucher et de congédier, de maintenir la discipline, de réorganiser ses opérations, etc.). Le reste de la convention collective établit des limites à la façon dont elle exerce ce pouvoir.

Lisez votre convention collective chaque fois que survient une question ou un problème. Bien qu'elle puisse comporter un article précis sur le sujet en question, vous trouverez souvent des clauses pertinentes dans d'autres parties de la convention. Il peut arriver que le sens d'une clause ne devienne évident qu'en y réfléchissant en relation avec un point particulier.

Les droits que confèrent de bonnes conventions collectives ne tombent pas du ciel. Ils sont le fruit de campagnes de négociation menées au fil de nombreuses années et du pouvoir du syndicat.

Manuel des participantes et participants – Quelques règles de base pour interpréter une convention collective



Manuel des participantes et participants

Quelques règles de base pour interpréter une convention collective

- Lisez la convention dans son intégralité, ses diverses parties étant liées les unes aux autres.
- En cas de conflit potentiel, les dispositions qui s'appliquent en premier l'emportent sur les dispositions qui viennent plus tard, et les dispositions spécifiques l'emportent sur les dispositions générales.
- Les définitions au début de la convention collective peuvent servir à interpréter toutes les dispositions de la convention, à moins qu'une définition ou une exception particulière ne soit notée ailleurs dans la convention. Si un mot n'est pas défini, utilisez le sens ordinaire indiqué dans le dictionnaire.
- Votre convention collective est réputée comprendre tous les droits établis dans les lois sur les droits de la personne et celles relatives au travail, qu'elle en fasse ou non expressément mention.
- «Pourrait» signifie facultatif. «Devrait» et «doit» signifient obligatoirement.
- «Et» signifie les deux ou tous. «Ou» signifie l'un ou l'autre.
- Les expressions «jour ouvrable» et «jour civil» ont des sens différents. Portez une attention particulière à ces expressions, surtout lorsque vous déterminez les délais à respecter dans le cadre de votre procédure de règlement des griefs et de tout autre type de période d'avis.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Savoir consulter une convention collective

1. À combien de semaines de vacances les employés ayant sept ans d'ancienneté ont-ils droit?
Article pertinent : 8 Réponse : 4 semaines
2. À combien s'élève l'indemnité pour chaussures de sécurité?
Article pertinent : 9 b) et c) Réponse : 60 \$ par année, sauf pour les employés qui travaillent sur le chantier et qui reçoivent des bottes de sécurité d'hiver sans frais.
3. Combien de tableaux d'affichage syndicaux se trouvent dans le lieu de travail?
Article pertinent : 10 Réponse : 3
4. Qui doit assister à une réunion disciplinaire?
Article pertinent : 11 Réponse : La déléguée ou le délégué, un membre du comité des griefs ou une autre personne que le syndicat a désignée.
5. Pendant combien de temps la mesure disciplinaire demeure-t-elle dans le dossier d'un membre?
Article pertinent : 11 Réponse : 12 mois
6. Combien les membres gagnent-ils?
Article pertinent : 7 Réponse : [Les montants changent chaque année; voir l'article XX pour obtenir la réponse exacte.]

Manuel des participantes et participants – Savoir consulter une convention collective



Manuel des participantes et participants

Savoir consulter une convention collective

En groupe, servez-vous de la table des matières de la convention d'ABC pour trouver l'article pertinent et la réponse à chacune des questions ci-dessous. Vous avez 10 minutes.



1. À combien de semaines de vacances les employés ayant sept ans d'ancienneté ont-ils droit?

Article pertinent :

Réponse :

2. À combien s'élève l'indemnité pour chaussures de sécurité?

Article pertinent :

Réponse :

3. Combien de tableaux d'affichage syndicaux se trouvent dans le lieu de travail?

Article pertinent :

Réponse :

4. Qui doit assister à une réunion disciplinaire?

Article pertinent :

Réponse :

5. Pendant combien de temps une mesure disciplinaire demeure-t-elle dans le dossier d'une ou d'un membre?

Article pertinent :

Réponse :

6. Combien les membres gagnent-ils?

Article pertinent :

Réponse :

Délais prescrits

15 minutes

Objectif :

- Se familiariser avec le rôle et les détails des délais prescrits dans la procédure de règlement des griefs

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Dites :**
 - «Un des articles les plus importants de votre convention collective est celui portant sur les griefs. Il décrit les étapes de la procédure et les délais prescrits à chaque étape.
 - «S'il fallait mémoriser des points précis de votre convention collective, ce serait les délais prescrits par la procédure de règlement des griefs.»
- **Demandez :** «Pourquoi les délais prescrits sont-ils si importants?» (Vous recherchez la réponse suivante : Si le syndicat ne respecte pas les délais prescrits, il prend le risque de faire échouer le grief.)
- **Invitez les participants à passer** aux pages intitulées «Étapes de la procédure de règlement des griefs d'ABC» et «Délais prescrits dans la convention d'ABC» dans leur manuel, et **prenez en revue avec eux** les étapes de la procédure de règlement des griefs d'ABC et les délais qui y sont prescrits.
- **Dites :** «Le nombre d'étapes et les délais prescrits varieront en fonction de chaque convention collective.»
- **Invitez-les à** consulter leurs propres conventions collectives, s'ils les ont en main.
- **Demandez :** «Quelles sont les différences entre les délais prescrits dans votre convention et ceux de la convention d'ABC?»
- (Si le temps le permet) **Demandez aux participants de former des groupes** en fonction de chaque convention collective, si possible. Autrement, veillez à ce qu'au moins une personne de chaque groupe ait sa propre convention collective.
 - (Si le temps NE LE PERMET PAS, faites l'activité ci-dessous avec la classe en vous servant de la convention collective d'une participante ou d'un participant comme exemple.)

- **Invitez les participants à passer à** la page intitulée «Mes délais prescrits» de leur manuel. Dites : «À l'aide de la convention collective de votre groupe, prenez dix (10) minutes pour remplir le calendrier montrant les délais prescrits maximaux pour chaque étape de la procédure de règlement des griefs.»

- **Terminez en encourageant les participants qui n'ont pas apporté leurs conventions collectives** aujourd'hui à remplir le calendrier plus tard, afin de pouvoir se familiariser avec leur propre procédure de règlement des griefs.

Manuel des participantes et participants – Étapes de la procédure de règlement des griefs d'ABC



Manuel des participantes et participants

Étapes de la procédure de règlement des griefs d'ABC

La procédure de règlement des griefs d'ABC comporte quatre étapes. Il se peut que chaque convention collective définisse la procédure de manière différente et comprenne un nombre différent d'étapes auxquelles sont associées diverses exigences et personnes.



Dépôt du grief

- Le grief doit être déposé dans les trente (30) jours civils suivant l'événement qui a donné lieu au grief.



1^{re} étape

- Le chef de service doit rencontrer le syndicat pour résoudre un grief dans les quatre (4) jours civils suivant sa réception.
- L'employeur a trois (3) jours ouvrables pour faire parvenir sa réponse par écrit.



2^e étape

- Le syndicat doit rencontrer le directeur général dans les trois (3) jours suivant la réception de la réponse à la 1^{re} étape.
- Le directeur général a trois (3) jours pour répondre par écrit.



Arbitrage

- Si le grief n'est pas résolu, l'une ou l'autre des parties peut renvoyer le grief à l'arbitrage dans les quinze (15) jours suivant la réception de la réponse à la 2^e étape.
- Les deux parties ont sept (7) autres jours pour convenir d'un arbitre.

Manuel des participantes et participants – Délais prescrits dans la convention d'ABC



Manuel des participantes et participants

Délais prescrits dans la convention d'ABC

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
1	2 Mesure disciplinaire imposée au membre	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
			1 Date limite à laquelle le syndicat doit déposer le grief.	2	3	4
5	6	7 1 ^{re} étape : Date limite à laquelle le chef de service doit rencontrer le syndicat.	8	9	10 1 ^{re} étape : Date limite à laquelle le directeur doit répondre par écrit. Date à laquelle le syndicat reçoit la réponse.	11
12	13	14	15 2 ^e étape : Date limite à laquelle le syndicat doit rencontrer le directeur général.	16	17	18
19	20 2 ^e étape : Date limite à laquelle le directeur général doit répondre par écrit. Date à laquelle le syndicat reçoit la réponse.	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	
Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
						1
2	3	4 Si non résolu, date limite du renvoi du grief à l'arbitrage par l'une ou l'autre des parties.	5	6	7	8
9	10	11 Date limite à laquelle les deux parties doivent convenir d'un arbitre.	12	13	14	15

Manuel des participantes et participants – Mes délais prescrits



Manuel des participantes et participants

Mes délais

Inscrivez les délais que prévoit votre procédure de règlement des griefs, en commençant par le jour où le membre a fait l'objet de mesures disciplinaires :

Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
1	2 <i>Mesure disciplinaire imposée au membre.</i>	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
Dimanche	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1

Période d'évaluation de la dynamique de groupe

15 minutes

Objectif :

- Évaluer dans quelle mesure le cours répond aux besoins des participants

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Invitez** les évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe à venir à l'avant de la salle.
- **Demandez à la classe de passer à** la Feuille de travail de l'évaluatrice et l'évaluateur de la dynamique de groupe qui se trouve dans leur manuel.
- **Dites :**
 - «Cette période vous est réservée pour discuter de la façon dont le cours s'est déroulé pour vous aujourd'hui, et pour présenter des suggestions aux fins d'amélioration.
 - «Nous allons (les animatrices et animateurs) quitter la salle afin que vous puissiez parler librement.
 - «Demandez-nous de revenir dans la salle lorsque vous aurez terminé.»
- **Quittez la salle.**
- **Quand vous reviendrez** dans la salle :
 - Rappelez aux évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe qu'ils auront du temps demain matin pour présenter leur compte rendu.
 - Rappelez aux participantes et participants l'heure de début du cours demain.
 - Souhaitez-leur une bonne soirée!

Jour 2

Bienvenue à la deuxième journée du cours

30 minutes

Objectifs :

- Souhaiter la bienvenue aux participants à la deuxième journée du cours
- Répondre à toute question en suspend
- Passer en revue les points clés appris pendant le Jour 1
- Donner le ton pour le Jour 2 et en présenter un aperçu

Préparation :

- **Inscrivez au tableau : Bienvenue à la deuxième journée du cours!**
- **Décidez qui jouera les rôles du jeu et comment diviser la classe en petits groupes.**

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Souhaitez de nouveau la bienvenue** aux participantes et participants.
- **Invitez** les évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe à présenter leur compte rendu.
- **Expliquez ce que les animatrices ou animateurs feront** pour répondre à toute préoccupation ou suggestion. Remerciez tout le monde de leur participation.
- **Indiquez si la classe est d'accord.** Demandez aux participants s'ils ont des commentaires à faire ou d'autres choses à ajouter.
- **Demandez** : «Quels sujets avons-nous couverts hier?» (Gardez l'ordre du Jour 1 à portée de la main et, quand les participants auront fini de donner leurs commentaires, signalez tout sujet manquant.)
- **Expliquez** :
 - «Hier, nous avons discuté des conventions et commencé à parler des griefs.
 - «Aujourd'hui, nous verrons comment mener une enquête et rédiger des griefs.
 - «La journée portera principalement sur les rôles qui vous seront assignés et que vous interpréterez en équipes.
 - «En salle de cours, c'est la meilleure façon de vous faire vivre une expérience aussi près de la réalité que possible.»

Qu'est-ce qu'un grief?

45 minutes

Objectifs :

- Définir ce qu'est un grief
- Définir ce qu'est une plainte
- Déterminer le rôle de la déléguée et du délégué dans le traitement des plaintes et des griefs

Préparation :

- Inscrivez au tableau :
Qu'est-ce qu'un grief?
 - Violation des droits
 - Différend lié à l'interprétation
 - Mesure disciplinaire

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites :

- «Nous avons vu que l'article sur la procédure de règlement des griefs était l'un des plus importants de nos conventions collectives.
- «Pourquoi est-il important que la convention collective comprenne une procédure de règlement des griefs?» (Vous recherchez des réponses telles que : elle fournit un processus clair pour résoudre les problèmes; il s'agit d'un processus collectif de résolution des problèmes permettant aux représentants syndicaux d'aider les membres plutôt que de laisser chacun d'entre eux résoudre ses propres problèmes; elle donne aux travailleurs une voix et un moyen de lutter contre l'injustice.)

➤ Demandez : «Qu'est-ce qu'un grief? Comment pouvons-nous le définir?»

➤ Écoutez les idées des participants, puis lisez la définition à la page intitulée «Qu'est-ce qu'un grief?» du Manuel des participantes et participants.

- («Il y a motif de grief lorsque l'employeur viole les droits d'une travailleuse ou d'un travailleur aux termes de la convention collective, du code des droits de la personne ou de toute autre loi relative au travail; ou lorsque le syndicat et l'employeur ne s'entendent pas sur l'interprétation, l'application ou l'observation de la convention collective, du code des droits de la personne, ou de toute autre loi relative au travail; ou lorsqu'une mesure disciplinaire est incorrecte, injuste ou excessive.»)

- Pour que les participantes et participants puissent s'exercer à réfléchir à ce qui donne lieu à un grief, **invitez-les à passer à** la page intitulée «Existe-t-il un motif de grief?» de leur manuel. Invitez la classe à lire les scénarios et à en discuter. (Reportez-vous à la Feuille-ressource des animatrices et animateurs «Existe-t-il un motif de grief?» pour des suggestions de réponses.)
- **Demandez** : «Les membres peuvent avoir des préoccupations qui ne constituent pas des griefs, parce qu'elles n'ont pas trait à la violation d'un droit ni à l'interprétation de la convention collective ou de la loi, et elles n'entraînent pas de mesure disciplinaire. Qu'allez-vous faire? Dire tout simplement aux membres de s'en aller?»
- **Dites** :
 - «Il est quand même important pour la déléguée et le délégué de traiter les plaintes avec sincérité.
 - «Faites une enquête, pour vous assurer qu'il n'y a vraiment pas de motif de grief.
 - «Expliquez au membre pourquoi il ne peut pas recourir à la procédure de règlement des griefs, et mentionnez d'autres options d'action.
 - «Si possible, discutez-en avec l'entreprise de manière informelle pour résoudre le problème ou dirigez le membre vers une ressource appropriée dans la collectivité.
 - «En cas de doute, consultez un autre délégué, votre président d'unité ou le président de la section locale. Si le doute persiste, déposez un grief. Il est plus facile de retirer un grief plus tard que d'essayer d'en déposer un une fois les délais prescrits expirés.»
- **Demandez aux participants de former des groupes** et de passer à la page intitulée «Plainte ou grief?» dans leur manuel. (Si le temps le permet, assignez plusieurs ou la totalité des questions à chaque groupe.) Indiquez qu'il n'existe peut-être pas de réponse claire à chaque question. Le but de l'exercice est de montrer que la déléguée ou le délégué a un rôle à jouer dans la résolution du problème, qu'il s'agisse d'une plainte ou d'un grief.
- **Après 10 minutes, invitez les groupes** à donner leur réponse à tour de rôle à chaque question. (Reportez-vous à la Feuille-ressource des animatrices et animateurs – Plainte ou grief? pour des suggestions de réponses.)
- **Passez en revue quelques points clés** de la page intitulée «Suivi des plaintes» du Manuel des participantes et participants ou demandez-leur de la lire après le cours.
- **Terminez en leur demandant** :

- «Que devriez-vous faire si vous n'arrivez pas à décider s'il s'agit d'un grief ou d'une plainte?» (Vous recherchez les réponses suivantes : mener une enquête approfondie; consulter la convention collective; obtenir des conseils d'un autre délégué.)
- «Quel est le document le plus important à lire lorsqu'il faut décider si un problème constitue un grief?» (La convention collective.)
- «Que devriez-vous faire si vous demeurez dans le doute après toutes ces étapes? (Déposer un grief.)

Manuel des participantes et participants – Qu'est-ce qu'un grief?



Manuel des participantes et participants

Qu'est-ce qu'un grief?

Un grief survient lorsque :

1. L'employeur viole les droits d'une travailleuse ou d'un travailleur aux termes de la convention collective, du code des droits de la personne ou de toute autre loi relative au travail; ou
2. Le syndicat et l'employeur ne s'entendent pas sur l'interprétation, l'application ou l'observation de la convention collective, du code des droits de la personne ou de toute autre loi relative au travail.
3. Une mesure disciplinaire est incorrecte, injuste ou excessive.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Existe-t-il un motif de grief?

1. Subissant des pressions de la part du patron, Luiss convient d'être rémunéré au taux normal pour les heures supplémentaires qu'elle travaille, même si la convention collective stipule que toutes les heures supplémentaires doivent être rémunérées au taux majoré de moitié.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Violation de la convention collective (droit à des heures supplémentaires)*

2. Pendant le repas du midi, Kyle s'est disputé avec Arnie, le travailleur le plus méchant et le plus fort de l'usine. Après le repas, Arnie a attrapé Kyle par le collet et lui a dit, «Si tu ne me laisses pas tranquille, je vais te flanquer une volée». Depuis, Arnie fait constamment des gestes agressifs et des commentaires à l'endroit de Kyle.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Violation de la législation sur la santé et la sécurité au travail (droit à un lieu de travail sécuritaire, exempt de harcèlement)*

3. Chris travaille dans la cuisine et se coupe la main en manipulant une assiette cassée. Chris va voir l'infirmière de l'entreprise qui met un pansement adhésif sur la blessure et lui dit que ce traitement est suffisant. Même si Magda insiste, l'infirmière refuse de remplir un rapport d'accident parce que la blessure est «insignifiante».

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Violation de la législation sur la santé et la sécurité au travail (droit à des conditions de travail sécuritaires, procédure adéquate pour signaler un accident même s'il n'y a «aucun temps perdu».)*

4. DJ travaille pour l'entreprise depuis huit ans comme secrétaire. Il a récemment postulé un emploi dans l'entrepôt. Il compte le plus d'ancienneté au travail et satisfait les exigences du poste, ce qu'exige la convention collective. Cependant, il n'obtient pas l'emploi parce que, selon l'employeur, l'«ancienneté» s'accumule en fonction de chacun des services.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Interprétation (des clauses sur l'ancienneté)*

5. La politique de l'entreprise exige que tous les travailleurs aient une tenue soignée et portent l'uniforme que l'employeur a choisi. Cependant, au fil des ans, l'application de la politique s'est relâchée. Certains se présentent souvent au travail dans des uniformes tachés ou déchirés, mais aucun n'a fait l'objet de commentaires, encore moins de mesures disciplinaires de la part de la direction. Un jour, le directeur général en a assez et congédie une travailleuse pour avoir violé le code vestimentaire. La convention collective stipule que les mesures disciplinaires doivent être appropriées et pour des motifs valables.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Mesure disciplinaire*

6. L'employeur force Nassir à prendre sa retraite après son 65^e anniversaire de naissance, même s'il désire continuer à travailler.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Violation (du code des droits de la personne et discrimination fondée sur l'âge)*

7. Kaneisha est mécontente parce qu'elle n'a pas eu de nouvelles au sujet de son grief depuis longtemps. Elle aimerait déposer un autre grief pour forcer le syndicat à accélérer la procédure.

Existe-t-il un motif de grief? *Non*

Pourquoi? *Aucune violation de la convention ou de la loi, aucun différend lié à l'interprétation, aucune mesure disciplinaire*

8. Pendant que Bill est en congé de maladie, son employeur apprend qu'il est séropositif. Lorsque Bill lui fait savoir qu'il a été jugé apte à retourner au travail, l'employeur refuse d'accepter l'évaluation du médecin, notamment une déclaration voulant que Bill ne présente aucun danger pour ses collègues.

Existe-t-il un motif de grief? *Oui*

Pourquoi? *Violation (du code des droits de la personne)*

Manuel des participantes et participants – Existe-t-il un motif de grief?



Manuel des participantes et participants

Existe-t-il un motif de grief?

1. Subissant des pressions de la part du patron, Luisa convient d'être rémunéré au taux normal pour les heures supplémentaires qu'elle travaille, même si la convention collective stipule que toutes les heures supplémentaires doivent être rémunérées au taux majoré de moitié.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

2. Pendant le repas du midi, Kyle s'est disputé avec Arnie, le travailleur le plus méchant et le plus fort de l'usine. Après le repas, Arnie a attrapé Kyle par le collet et lui a dit : «Si tu ne me laisses pas tranquille, je vais te flanquer une volée». Depuis, Arnie fait constamment des gestes agressifs et des commentaires à l'endroit de Kyle.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

3. Chris travaille dans la cuisine et se coupe la main en manipulant une assiette cassée. Chris va voir l'infirmière de l'entreprise qui met un pansement adhésif sur la blessure et lui dit que ce traitement est suffisant. Même si Chris insiste, l'infirmière refuse de remplir un rapport d'accident parce que la blessure est «insignifiante».

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

4. DJ travaille pour l'entreprise depuis huit ans comme secrétaire. Il a récemment postulé un emploi dans l'entrepôt. Il compte le plus d'ancienneté au travail et satisfait les exigences du poste, ce qu'exige la convention collective. Cependant, il n'obtient pas l'emploi parce que, selon l'employeur, l'«ancienneté» s'accumule en fonction de chacun des services.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?



5. La politique de l'entreprise exige que tous les travailleurs aient une tenue soignée et portent l'uniforme que l'employeur a choisi. Cependant, au fil des ans, l'application de la politique s'est relâchée. Certains se présentent souvent au travail dans des uniformes tachés ou déchirés, mais aucun n'a fait l'objet de commentaires, encore moins de mesures disciplinaires, de la part de la direction. Un jour, le directeur général en a assez et congédie une travailleuse pour avoir violé le code vestimentaire. La convention collective stipule que les mesures disciplinaires doivent être appropriées et pour des motifs valables.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

6. L'employeur force Nassir à prendre sa retraite après son 65^e anniversaire de naissance, même s'il désire continuer à travailler.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

7. Kaneisha est mécontente parce qu'elle n'a pas eu de nouvelles au sujet de son grief depuis longtemps. Elle aimerait déposer un autre grief pour forcer le syndicat à accélérer la procédure.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

8. Pendant que Bill est en congé de maladie, son employeur apprend qu'il est séropositif. Lorsque Bill lui fait savoir qu'il a été jugé apte à retourner au travail, l'employeur refuse d'accepter l'évaluation du médecin, notamment une déclaration voulant que Bill ne présente aucun danger pour ses collègues.

Existe-t-il un motif de grief? Oui ou non

Pourquoi? Violation? Interprétation? Mesure disciplinaire?

Manuel des participantes et participants – Qu'est-ce qu'une plainte?



Manuel des participantes et participants

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une préoccupation ou un problème qui *ne relève pas* d'une violation ou de l'interprétation de la convention collective, du code des droits de la personne ou de toute autre loi relative au travail ou d'une mesure disciplinaire inappropriée constitue seulement une plainte et ne peut pas faire l'objet d'un grief.

La préoccupation ou le problème peut être légitime et valoir la peine qu'on en fasse un suivi pendant la prochaine ronde de négociations. Cependant, ni l'une ni l'autre ne peut faire l'objet d'un grief parce que l'arbitre peut seulement interpréter et appliquer ce qui est écrit dans la convention collective, le code des droits de la personne ou toute autre loi relative au travail, et qu'il ne peut y faire aucun ajout.

Ne tirez pas de conclusions hâtives

Avant de décider si vous avez un grief ou une plainte valable, menez une enquête approfondie. Réfléchissez à fond au contenu de la convention collective et aux preuves que vous avez recueillies.

En cas de doutes, demandez l'opinion d'une autre personne ou déposez quand même un grief.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Plainte ou grief?

1. Une caissière principale qui a été chargée de former deux nouvelles caissières vous dit : «Je ne peux rien leur enseigner. Elles croient tout savoir et maintenant elles ont commencé à me dire comment faire mon travail. Je veux déposer un grief pour m'en débarrasser. Elles sont inutiles dans ce service. Personne ne les aime.»

Existe-t-il un motif de grief? *Non*

Que devrait faire la déléguée ou le délégué? *Écouter l'histoire de la plaignante. Expliquez pourquoi il n'y a pas de motif de grief (la direction a le droit d'assigner des tâches et les conventions collectives donneraient rarement, ou même jamais, aux travailleurs le droit de décider qui ils vont former ou s'ils vont le faire). Encouragez la caissière principale à faire de son mieux et à éviter les jugements personnels au sujet des nouvelles employées. La déléguée ou le délégué et la caissière principale pourraient demander de rencontrer la direction afin d'obtenir qu'une autre personne aide à la formation ou en soit chargée.*

2. Une employée du Service de la comptabilité se plaint que le nouveau commis au courrier met trop de temps à trier le courrier, ce qui occasionne des retards dans le travail du service. Elle lui a demandé à maintes reprises de le lui apporter à temps, mais il n'a pas tenu compte de sa demande. Elle désire maintenant que vous lui parliez.

Existe-t-il un motif de grief? *Non*

Que devrait faire la déléguée ou le délégué? *Écouter l'histoire de l'employée du service. Expliquez pourquoi il n'y a pas de motif de grief (le syndicat ne «surveille» pas le rendement au travail ni ne le contrôle). L'employée craint de faire l'objet d'une mesure disciplinaire en raison de ce qu'une autre personne ne fait pas. Si la déléguée ou le délégué se sent à l'aise de le faire, elle/il pourrait diriger la discussion entre les deux travailleurs, ce qui constituerait un moyen de résoudre le problème sans que la direction s'en mêle. Il est dans l'intérêt de tous que la direction n'intervienne pas.*

3. Plusieurs employés viennent vous voir pour se plaindre d'un nouveau superviseur. Ils vous disent qu'il «les talonne» tout le temps, qu'il vérifie leur travail lorsqu'ils s'y en attendent le moins. Selon leurs dires, l'ancien superviseur les laissait faire leur travail pratiquement sans surveillance. Ils vous demandent de «mettre le nouveau superviseur à sa place».

Existe-t-il un motif de grief? *Non*

Que devrait faire la déléguée ou le délégué? Écouter les histoires des membres afin d'obtenir une idée claire de ce qui se passe. Déterminez si le comportement du superviseur répond à la définition légale du harcèlement. Si ce n'est pas le cas, expliquez pourquoi il n'existe aucun motif de grief (l'employeur a le droit de diriger la main-d'œuvre, y compris de faire des vérifications pendant la production). Il existe peut-être des moyens créatifs pour les membres eux-mêmes de «former» le nouveau superviseur, comme se réunir tous ensemble autour de lui lorsqu'il vient dans l'atelier, et lui dire qu'ils veulent regarder ce qu'il fait afin d'apprendre à mieux faire le travail.

4. Un membre éprouve beaucoup de difficulté à rembourser son prêt-auto et rejette le blâme sur la direction pour son faible salaire.

Existe-t-il un motif de grief? *Non (à moins que l'employeur n'ait affecté le membre au mauvais échelon de la grille des salaires ou commis d'autres erreurs).*

Que devrait faire la déléguée ou le délégué? Écouter l'histoire du membre. Si le «faible salaire» découle d'une erreur sur la paie, aidez alors le membre à porter l'erreur à l'attention de l'employeur, et déposez un grief au besoin. Si aucune erreur n'a été commise, expliquez pourquoi il n'existe aucun motif de grief (l'employeur verse le taux de salaire adéquat et n'est pas responsable des décisions de dépenses des travailleurs individuels). Encouragez le membre à obtenir un rendez-vous à son institution financière, un conseiller financier ou un conseiller en gestion de dettes.

Manuel des participantes et participants – Plainte ou grief?



Manuel des participantes et participants

Plainte ou grief?

1. Une caissière principale qui a été chargée de former deux nouvelles caissières vous dit : « Je ne peux rien leur enseigner. Elles croient tout savoir et maintenant elles ont commencé à me dire comment faire mon travail. Je veux déposer un grief pour m'en débarrasser. Elles sont inutiles dans ce service. Personne ne les aime. »

Existe-t-il un motif de grief?

Que devrait faire la déléguée ou le délégué?

2. Une employée du Service de la comptabilité se plaint que le nouveau commis au courrier met trop de temps à trier le courrier, ce qui occasionne des retards dans le travail du service. Elle lui a demandé à maintes reprises de le lui apporter à temps, mais il n'a pas tenu compte de sa demande. Elle désire maintenant que vous lui parliez.

Existe-t-il un motif de grief?

Que devrait faire la déléguée ou le délégué?

3. Plusieurs employés viennent vous voir pour se plaindre d'un nouveau superviseur. Ils vous disent qu'il « les talonne » tout le temps, qu'il vérifie leur travail lorsqu'ils s'y en attendent le moins. Selon leurs dires, l'ancien superviseur les laissait faire leur travail pratiquement sans surveillance. Ils vous demandent de « mettre le nouveau superviseur à sa place ».

Existe-t-il un motif de grief?

Que devrait faire la déléguée ou le délégué?

4. Un membre éprouve beaucoup de difficulté à rembourser son prêt-auto et rejette le blâme sur la direction pour son faible salaire.

Existe-t-il un motif de grief?

Que devrait faire la déléguée ou le délégué?

Manuel des participantes et participants – Suivi des plaintes



Manuel des participantes et participants

Suivi des plaintes

Si l'employeur n'a ni violé les droits d'une personne, ni mal interprété la convention, ni imposé de mesure disciplinaire, il n'y a alors pas de motif de grief. Cependant, un véritable enjeu pourrait être en cause. Un délégué consciencieux/une déléguée consciencieuse traite toutes les plaintes sérieusement.

Voici certains types de plaintes :

Problèmes personnels et demandes de conseils : En tant que délégués syndicaux/déléguées syndicales, vous constaterez que souvent, les gens veulent se confier à vous. Sympathisez avec eux, tentez de les aider et ne révélez aucune de leurs confidences. Cependant, à moins d'être des conseillers qualifiés, n'offrez aucun conseil sur des relations, troubles de santé mentale ou problèmes financiers. Orientez-les plutôt vers les Programmes d'aide aux employés ou des ressources communautaires, selon le besoin et la disponibilité.

Plaintes contre des collègues : Beaucoup de tact et de bonnes aptitudes en médiation sont essentiels pour bien traiter ces plaintes. N'oubliez surtout pas qu'il ne revient pas au syndicat d'imposer des mesures disciplinaires aux membres pour leur rendement au travail.

Ce type de plainte peut devenir un grief si la direction s'en mêle alors qu'elle ne le devrait pas, conformément à la convention, ou ne s'en mêle pas alors qu'elle le devrait.

(Si la plainte porte sur du harcèlement ou de la discrimination, la déléguée ou le délégué devrait s'en mêler pour assurer le respect de la politique anti-harcèlement pertinente.)

La convention ne régit pas les plaintes contre la direction : Des membres peuvent se plaindre d'actions de la direction, mais elle peut agir à son entière discrétion. Si des actions ne relèvent pas de la convention et ne mettent pas une injustice en cause, vous pouvez toujours les soulever durant des discussions informelles avec la direction ou encourager le membre à en parler la prochaine fois que la section locale recueillera des propositions de négociation.

Plaintes contre notre syndicat : Les membres peuvent être mécontents d'une décision de la section locale ou d'une décision liée au traitement de leur grief. Les délégués/déléguées devraient alors leur expliquer leurs droits et les processus aux termes des règles et statuts de la section locale et du Syndicat international. (Si vous ne les connaissez pas, demandez conseil à la présidente ou au président de votre section locale.)

N'oubliez pas :

- Vous devez toujours expliquer pourquoi la préoccupation ou le problème d'une ou d'un membre ne constitue pas un grief.
- Si vous ne prenez pas les membres au sérieux ou ne traitez pas les plaintes véritables de manière aussi approfondie que possible, ils perdront confiance en notre syndicat et notre pouvoir s'affaiblira.

Enquêter sur un problème dans le lieu de travail

15 minutes

Objectif :

- Se familiariser avec les sources et catégories d'information clés au sujet de la plainte d'un membre dans le lieu de travail

Préparation :

- Lisez la page intitulée «Notions élémentaires d'une enquête» et mettez en évidence les points clés que vous soulèverez plus tard.
- Inscrivez au tableau :
 - Comment les délégués obtiennent-ils de l'information pendant une enquête?
 - Quels sont les six éléments d'une enquête?

Matériel :

- Copies de la Fiche de renseignements du syndicat aux fins de distribution à tous les participants.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Expliquez :

- «Plus tôt, nous avons discuté de la différence entre une plainte et un grief. Comme des exemples nous l'ont montré, il arrive souvent que le problème soit clair et net.
- «Cependant, nous savons tous que ce n'est pas toujours le cas. Nous devons aller plus loin pour en savoir davantage sur l'histoire.
- «Voici un exemple : Jen vous dit que les toilettes sont trop loin.
- «À premier abord, il pourrait s'agir d'une plainte. Cependant, nous pourrions obtenir plus d'information.
- «Nous pourrions demander s'il existe une autre toilette qu'elle peut utiliser et ainsi apprendre qu'il y a seulement une toilette pour femmes. La moitié des nouvelles recrues sont maintenant des femmes. Il y a de nombreuses toilettes pour hommes, mais l'entreprise n'a jamais augmenté le nombre de toilettes pour femmes.

- «Vous pourriez également apprendre en cherchant davantage que ce manque a été soulevé dans le passé, et que l'entreprise s'était engagée à résoudre le problème, mais qu'elle ne l'a jamais fait.»
- **Demandez** : «Maintenant, s'agit-il d'un grief ou d'une plainte?» (Vous recherchez la réponse suivante : un grief, puisqu'il s'agit d'une violation des droits en matière de santé et de sécurité et des droits de la personne.)
- **Demandez** : «Comment les délégués obtiennent-ils de l'information pendant une enquête?» (Si les participants ne mentionnent pas ces points, ajoutez-les :
 - Interrogent la travailleuse ou le travailleur qui a présenté la plainte
 - Interrogent les témoins
 - Écoutent patiemment
 - Posent des questions ouvertes
 - Posent des questions précises
 - Ne se contentent pas de vagues déclarations (comme «La superviseuse est sur mon dos», ou «Ils nous donnent trop de travail.»)
 - Obtiennent des documents pertinents.
- **Demandez** : «Il existe six questions clés qu'une déléguée ou un délégué doit se poser. Afin qu'il soit plus facile de vous en souvenir, nous les appelons les six éléments. Quels sont-ils?» (Vous recherchez les réponses suivantes :
 - Qui
 - Quoi
 - Où
 - Quand
 - Pourquoi
 - Objectif [la solution que le membre recherche].)
- **Invitez** les participants à passer à la page intitulée «Les six éléments d'une enquête» dans leur manuel et de s'y reporter au besoin après le cours.
- **Remettez-leur une** Fiche de renseignements du syndicat.
- **Dites** :
 - «La Fiche de renseignements du syndicat se base sur les six éléments.
 - «Utilisez une fiche pour chaque enquête afin d'y inscrire les résultats et de les organiser.
 - «Nous travaillerons davantage avec cette fiche pendant le cours.»

- **Soulignez quelques points clés** du document «Notions élémentaires d'une enquête» du Manuel des participantes et participants et encouragez les membres à le consulter après le cours.

- **Terminez en disant :**
 - «Lorsque vous aurez plus d'informations, vous pourrez déterminer s'il s'agit ou non d'un grief.
 - «Le fait de connaître l'histoire en entier vous aide à déterminer si vous avez ou non suffisamment d'éléments pour défendre la cause, et s'il y a possibilité de résoudre le problème.
 - «L'information, c'est le pouvoir, dit-on. Faisons une activité pour confirmer ce point.»

Manuel des participantes et participants – Les six éléments d'une enquête



Manuel des participantes et participants

Les six éléments d'une enquête

- QUI** Quelles personnes sont en cause dans le grief? Nom(s), numéros de pointage et de service; date d'ancienneté; numéro de téléphone. (N'oubliez pas le superviseur ou les représentants de la direction concernés et les témoins.)
- QUOI** Qu'est-ce qui a mené à la violation? Mise à pied ou rappel incorrect? Le dispositif de protection n'a pas été remplacé? Mutation ou avancement inapproprié? Mesure disciplinaire injuste?
- QUAND** À quel moment l'événement qui a donné lieu au grief s'est-il produit? Quel jour et à quelle heure l'action ou l'omission à l'origine du grief s'est-elle produite? Pendant combien de temps ou combien de fois? Le grief a-t-il été déposé dans les délais prescrits?
- OÙ** À quel endroit l'événement qui a donné lieu au grief s'est-il produit? Endroit précis : service, chantier, magasin, machine, allée, numéro du poste de travail, etc. (Un croquis, un schéma ou une photographie peut être utile.)
- POURQUOI** Pour quelle raison est-ce un grief? S'agit-il d'une violation de la convention collective? S'agit-il de la violation d'une loi relative au travail ou du code des droits de la personne? Existe-t-il un différend au sujet de l'interprétation de la convention collective? S'agit-il d'une mesure disciplinaire inappropriée ou excessive?
- OBJECTIF** Comment le membre veut-il que la violation des droits, l'interprétation du problème ou la mesure disciplinaire soit résolue? (Habituellement, nous demandons «réparation entière et immédiate», ce qui comprend la réintégration, toute l'ancienneté, le versement rétroactif du salaire, etc.)

Manuel des participantes et participants – Notions élémentaires d'une enquête



Manuel des participantes et participants

Notions élémentaires d'une enquête

Enquêter sur les préoccupations des membres constitue l'une des plus importantes fonctions de la déléguée et du délégué. La tâche peut sembler difficile, mais le bon sens, le courage de défendre ce qui est juste et quelques règles vous aideront à l'accomplir.

Lorsqu'un membre vous fait part d'une plainte, la première chose à faire est d'obtenir les faits. Ce n'est qu'en possession des faits que vous pourrez décider s'il y a grief ou non. Utilisez la Fiche de renseignements du syndicat pour vous assurer de couvrir tous les points essentiels et de bien organiser l'information.

Interrogez la ou le membre qui vous a fait part de sa plainte. Écoutez attentivement son histoire. Posez-lui ensuite des questions précises. Souvenez-vous des six éléments d'une enquête. Ne vous contentez pas de déclarations comme : «Le superviseur est sur mon dos» ou «On nous donne trop de travail».

Les travailleurs tiennent parfois pour acquis que vous comprenez leur travail et oublient de vous donner les faits essentiels. Faites-vous un devoir de les interroger sur les tâches courantes de leur travail. Déterminez comment ils les accomplissent, quels processus ou machines ils utilisent ou quels quarts ils travaillent, et la façon dont ils fonctionnent. Il peut arriver qu'une travailleuse ou un travailleur oublie de vous informer de la partie de l'histoire qui affaiblira son cas. Pour que vous puissiez résoudre la plainte avec succès, vous devez connaître toute l'histoire, le bon comme le mauvais.

Demandez aux membres d'écrire leur version dans leurs propres mots (en plus des notes que vous prenez à titre de déléguée ou délégué pendant l'entrevue avec la ou le membre). Ils doivent y inclure le nom des personnes concernées, les dates, les endroits et des citations réelles de ce qu'ils ont entendu ou de ce qu'on leur a dit. Demandez-leur de la dater et de la signer.

Menez promptement votre enquête et documentez tous les faits. Si votre convention collective ou la pratique dans votre lieu de travail exige que vous obteniez la permission de votre superviseur pour cesser de travailler afin de mener l'enquête, faites-le. Ou encore, prenez des dispositions pour parler au membre dès que vous aurez du temps libre.

Les faits en mémoire s'effacent rapidement au fil du temps. Si le point en cause constitue un grief, de nombreux mois peuvent s'écouler avant que le grief ne traverse toutes les étapes du processus. D'autres délégués/déléguées et permanent(e)s du syndicat peuvent intervenir. Ils compteront sur vos notes et vos recherches pour comprendre la situation. Assurez-vous de créer un dossier facile à lire et à comprendre.



Recueillez les déclarations de tous les témoins disponibles. Si vous le pouvez, obtenez des déclarations par écrit, signées et datées des témoins. Sinon, préparez vous-même des déclarations après les entrevues, et demandez aux témoins de les signer et de les dater.

N'interrogez pas seulement les témoins qui appuient la ou le membre qui a déposé la plainte, mais aussi ceux qui s'y opposent. Vous devez le faire pour déterminer ce qui s'est réellement passé. De plus, vous devez savoir ce à quoi vous allez être confrontés. Ces informations vous seront aussi utiles si la cause est renvoyée à l'arbitrage : vous saurez si un témoin en faveur de l'employeur change sa version des faits et pourrez prendre des mesures pour affaiblir la preuve.

Recueillez d'autres informations pertinentes. Au besoin, jetez un coup d'œil sur l'aire de travail et dressez un schéma de l'endroit où se trouvaient les travailleuses et travailleurs, le matériel, les cadres, les membres du public, et ainsi de suite. Recueillez d'autres documents s'y rapportant. Demandez au membre la permission de consulter son dossier personnel et à l'employeur de vous donner des copies des documents que vous voulez pour les dossiers du syndicat.

Voici des documents pouvant être pertinents :

- Liste d'ancienneté
- Affichages de postes
- Talon de chèque ou avis de paiement
- Fiche de présence
- Demandes/approbations de congés annuels ou d'autres congés
- Politiques de l'employeur
- Examens du rendement
- Lettres disciplinaires

Vous avez besoin des six éléments

30 minutes

Objectif :

- Reconnaître l'importance d'obtenir toutes les informations et de prendre de bonnes notes

Préparation :

- Lisez les notes du premier et du deuxième délégué afin de vous familiariser avec les deux versions de l'histoire et de cerner les différences.

Matériel :

- Copies des notes du deuxième délégué à remettre à chaque participant.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ **Dites :**

- «J'ai de bonnes et de mauvaises nouvelles.
- «Le délégué qui s'occupait de la cause du membre vient juste de gagner à la loterie. C'est la bonne nouvelle.
- «La mauvaise est qu'il a quitté la ville et est déménagé à Tahiti. Vous devez donc vous occuper de la cause. Voici ses notes.»

➤ **Demandez aux participantes et participants de se reporter à la feuille intitulée «Note du 1^{er} délégué»** dans leur manuel et donnez-leur une minute pour la lire.

➤ **Posez** les questions suivantes et attendez d'obtenir des réponses :

- «Qui est concerné?» [Rashpal Goudar, Joe Plumber, certains témoins dont le nom n'est pas indiqué].
- «Que s'est-il passé?» [Rashpal a été traité injustement.]
- «Quand l'incident s'est-il produit?» [La semaine dernière, à un moment donné, aucune date n'est précisée.]
- «Où l'incident s'est-il produit?» [Ne sais pas.]
- «Pourquoi est-ce un grief?» [Mesure disciplinaire injuste.]

- «Que veut Rashpal?» [Il ne veut pas avoir une mauvaise note à son dossier. C'est tout ce que nous savons.]
- (Remarque : Si les participants donnent des réponses fondées sur des hypothèses, demandez-leur où ils ont obtenu l'information. N'acceptez pas de telles réponses ou toute information ne figurant pas dans les notes.)
- **Distribuez** les notes du deuxième délégué à tous les participants, en mentionnant qu'ils devraient présumer qu'elles sont aussi manuscrites, et donnez-leur quelques minutes pour les lire.
- **Posez** les questions suivantes et attendez d'obtenir des réponses :
 - «Qui est concerné?» [Rashpal, Joe, Frank, Dusty, Carmen Boucher]
 - «Que s'est-il passé» [Un autre superviseur a demandé à Rashpal de faire cinq heures supplémentaires en raison d'une urgence.]
 - «Quand l'incident s'est-il produit?» [1^{er} juin 20__]
 - «Où l'incident s'est-il produit?» [Hôtel Sutton Place, étage de l'appartement-terrace]
 - «Pourquoi est-ce un grief?» [Mesure disciplinaire injuste, violation de la convention collective]
 - «Que veut Rashpal?» [Excuses de Joe, lettre retirée du dossier, paiement des heures supplémentaires]
- **Demandez :**
 - «Les notes de quel délégué préféreriez-vous obtenir? Pourquoi?»
 - «Que nous permettent de faire les notes du deuxième délégué que celles du premier ne nous permettent pas?» (Vous recherchez des réponses telles que :
 - Elles nous aident à voir le bien-fondé d'un grief; elles nous indiquent les trois témoins que nous avons besoin d'interroger.
 - Elles nous fournissent les preuves qui pourraient nous permettre de remporter la cause – le rôle du deuxième superviseur.
 - Elles nous disent ce que Rashpal recherche comme solution.
 - Elles nous permettent d'intervenir et de comprendre la cause sans avoir à refaire l'entrevue.

- «Que devrions-nous faire pendant une enquête s'il existe une question à laquelle nous ne pouvons répondre?» (Vous recherchez des réponses telles que : admettre que vous ne connaissez pas la réponse; ne rien présumer; retourner et poser d'autres questions!)
 - «Est-il incorrect d'être à l'écoute des sentiments des membres?» (Non. Parce qu'il peut exprimer ses sentiments et qu'il sait que le délégué l'écoute, le membre se sentira respecté. Vous pouvez même inscrire les sentiments des membres dans vos notes d'entrevue. Veillez tout simplement inscrire quelque chose comme «Rashpal est en colère parce que...» ou «Rashpal croit que...», plutôt que de les enregistrer en tant que faits indiscutables.)
- **Terminez en disant :**
- «La prochaine fois qu'un membre viendra vous voir pour vous parler ou que vous serez appelé à assister à une réunion, quelles fournitures prendrez-vous avec vous?» (Vous recherchez les réponses suivantes : plume, papier.)
 - «Qu'allez-vous faire?» (Vous recherchez la réponse suivante : prendre des notes exactes, recueillir des documents pertinents, tenir de bons dossiers.)
- **Invitez** les participants à passer aux pages intitulées «Mener une entrevue» et «Documenter une entrevue» dans leur manuel.
- **Formez des groupes de 4 ou de 6 personnes** et affectez à chacun une partie différente des deux documents. Demandez aux groupes de prendre 10 minutes pour la lire et en discuter, et de choisir trois principaux points à faire part à la classe.
- **Après 10 minutes**, passez aux rapports dans l'ordre dans lequel leur partie apparaît dans les documents.

Manuel des participantes et participants – Notes du délégué 1

Rashpal Gondor veut déposer un grief contre Joe Plumber aujourd'hui parce qu'il a été injuste la semaine dernière. Non seulement Rashpal était-il en colère contre Joe, mais il a affirmé qu'il était un bon employé et ne veut pas se retrouver avec un dossier entaché.

Selon Rashpal, il s'agissait d'une mesure disciplinaire injustifiée et il a des témoins pour le prouver.

Notes du délégué 2

Rashpal Goudar (321 543-9876, rgoudar@internet.com, poste 2345) du Service d'ingénierie à l'hôtel Sutton Place a dit que Joe Plumber, son contremaître, lui a demandé de venir au bureau du Service d'ingénierie le 23 juin pour dire que Rashpal allait faire l'objet d'une mesure disciplinaire pour avoir réclamé cinq heures supplémentaires le 1^{er} juin alors que son nom ne figurait pas au calendrier des heures supplémentaires.

Rashpal dit qu'il a essayé d'expliquer qu'il avait effectivement travaillé des heures supplémentaires parce qu'il a dû travailler avec Frank et Dusty, les autres ingénieurs, pour réparer les circuits électriques de l'étage de l'appartement-terrasse de l'hôtel du fait qu'un invité VIP venait tout juste d'aviser l'hôtel qu'il arriverait plus tôt que prévu. Le contremaître de Rashpal n'a pas voulu écouter ce qu'il avait à dire. Plutôt, Joe lui a simplement remis une première note d'avertissement par écrit (voir document ci-joint) et lui a dit de quitter le bureau tout de suite.

L'incident pour lequel Rashpal veut déposer un grief s'est produit le 1^{er} juin, à la fin du quart du matin (9 h – 17 h). Il est encore temps de déposer un grief vu que l'incident s'est produit il y a moins de deux semaines et que la convention collective accorde quatre semaines pour le faire.

Il y a motif de grief parce que Rashpal n'a pas eu l'occasion de donner sa version des faits, notamment que deux autres ingénieurs qui ont travaillé avec lui pourraient témoigner que, même s'il n'était pas prévu

qu'il travaille des heures supplémentaires, en fait, une autre contremaître (Carmen Boucher) a demandé à Rashpal d'aider Frank et Dusty à terminer le travail plus rapidement. Carmen a dit que le Jacuzzi devait être prêt une journée plus tôt parce que l'invité VIP aime y avoir accès immédiatement après un long vol.

Il y a également motif de grief parce que l'article 9.1.2 de la convention collective stipule «Qu'il sera permis à un employé d'obtenir l'aide d'un délégué syndical pour discuter de l'incident avant l'imposition d'une mesure disciplinaire». Et l'article 6 énonce le droit à la rémunération des heures supplémentaires.

Rashpal veut que l'on vérifie son histoire, que Joe Plumber lui présente des excuses pour ne pas l'avoir écouté avant de lui imposer une mesure disciplinaire, et il veut que la lettre disciplinaire soit retirée de son dossier. Rashpal respecte Joe Plumber en tant que contremaître, mais il croit que Joe devrait lire la convention collective pour être un meilleur dirigeant.

Martha Steward

24 juin, 2___

Hôtel Sutton Place Grande ville, Canada

Service de l'ingénierie

23 juin 2---

Rashpal Goudar
123, rue du Croissant Bleu
Grande ville, Canada

--Livré en mains propres--

Objet : Première note d'avertissement écrite

Monsieur Goudar,

Le 1^{er} juin dernier, vous avez réclamé cinq (5) heures supplémentaires alors qu'aucune n'était prévue à votre horaire. Votre employeur prend ce type de comportement malhonnête très au sérieux et il ne doit pas se répéter.

La présente lettre sert de premier avertissement écrit. Soyez avisé que le fait de maintenir ce comportement ou un comportement semblable sera considéré comme un motif valable pour l'imposition de mesures disciplinaires additionnelles, pouvant aller jusqu'au congédiement.

Cordialement,

Le superviseur,

Joe Plumber

Joe Plumber

c.c. : Dossier de l'employé

Manuel des participantes et participants – Mener une entrevue



Manuel des participantes et participants

Mener une entrevue

A. Faites les recherches nécessaires :

- Familiarisez-vous avec le cas comme on vous l'a décrit jusqu'à maintenant. Passez en revue les articles pertinents de la convention collective et la politique écrite.
- Réfléchissez à l'information ou aux explications que vous aimeriez obtenir pendant l'entrevue. Préparez une liste de questions.
- Réfléchissez à des personnes autres que celles en cause pouvant être susceptibles de posséder de l'information et préparez-vous à leur parler également.

B. Préparez-vous pour l'entrevue :

- Choisissez un endroit privé et tranquille pour l'entrevue.
- Prévoyez amplement de temps pour l'entrevue.
- Au besoin, ayez recours à une équipe se composant d'une personne pour faire l'entrevue et d'une autre pour prendre des notes (en particulier dans les cas extrêmement importants, comme ceux impliquant du harcèlement).
- N'enregistrez pas les entrevues à moins d'avoir une incapacité rendant la prise de notes difficile; si vous le faites, n'oubliez pas d'informer à l'avance la personne que vous interviewez que vous comptez utiliser un dispositif d'enregistrement. Attendez-vous à ce que des gens refusent de vous parler si l'entrevue est enregistrée.
- Fermez votre téléphone cellulaire et demandez au membre de le faire aussi.

C. Menez l'entrevue :

- Expliquez à la personne que vous devez prendre des notes afin que le syndicat puisse travailler effectivement sur son cas.
- Si elle semble nerveuse, essayez de la mettre à l'aise en commençant par une question facile ou d'ordre général.
- Commencez par poser des questions à réponses libres. «Dites-moi ce qui s'est produit» est mieux que «La superviseure vous a-t-elle menacé?» «Dites-moi ce que vous avez entendu à ce moment-là» est mieux que «Et vous n'avez rien entendu d'autre à ce moment-là?». Lorsque la ou le membre aura eu l'occasion de raconter son histoire, vous pourrez lui poser des questions plus précises (comme celles nécessitant seulement un «oui» ou un «non») pour confirmer les détails.

- Demandez toujours à la personne s'il existe un moyen de corroborer son histoire, comme un témoin ou un document. Préparez-vous à vérifier tous les indices et à interroger de nouveau des personnes au besoin.
- Évitez de poser des questions qui couvrent plus d'un sujet dans une seule phrase, comme : «Connaissez-vous Bill, et travaille-t-il avec vous?» La personne que vous interrogez peut mal interpréter la question, oublier des points importants ou ne répondre qu'à une partie de la question. De plus, si elle répond à la question par un simple «oui», vous ne pouvez savoir réellement à quelle partie elle répond.
- Ne vous inquiétez pas si vous ne suivez pas votre liste de questions à la lettre. Prenez les choses comme elles viennent. Utilisez la liste pour vous rappeler les questions que vous voulez poser.
- Ne craignez pas de demander à la personne de s'arrêter lorsqu'elle parle pour que vous puissiez terminer de mettre par écrit ce qu'elle vient de dire. Ne craignez pas non plus de prendre un moment pour consulter votre liste de questions ou de réfléchir avant de poser la question suivante, si c'est ce que vous avez besoin de faire pour ne pas vous écarter de votre objectif.
- Écoutez! Laissez la personne parler lorsqu'elle veut le faire.
- Ne perdez pas votre sang-froid et ne permettez pas au membre de «prendre le dessus».
- Lorsque le membre a fini de raconter son histoire et que vous avez terminé de poser vos questions :
 - Demandez à la personne si elle désire ajouter quelque chose ou des faits qui viennent tout juste de lui revenir à l'esprit au sujet de la situation.
 - Résumez verbalement ce que vous avez entendu afin d'en assurer l'exactitude. Invitez-la à corriger les faits, au besoin.
 - Faites-lui savoir que vous pourriez devoir communiquer avec elle plus tard pour d'autres d'informations, et veillez à obtenir ses coordonnées.
 - Demandez-lui aussi de mettre son histoire par écrit. Dites-lui que lorsque vous recevrez son compte rendu par écrit, vous serez en mesure de commencer à travailler sur son cas. Le fait de demander à la personne de fournir un compte rendu par écrit est un moyen de la faire participer à la résolution de son propre problème.



D. Demeurez ouvert d'esprit :

- Soyez prêt à écouter toute preuve pouvant contredire ou corroborer l'histoire de la ou du membre et à en prendre note.
- Attention à vos propres hypothèses et préjugés. Assurez-vous de ne pas mal interpréter la situation ou de ne pas rejeter certains faits parce qu'ils ne correspondent pas à votre propre expérience.
- Déterminez si les états de service, le niveau d'alphabétisation, le sexe, la race, l'âge ou un handicap jouent ou non un rôle dans la situation, et de quelles façons.
- Analysez toutes les déclarations de manière critique. Recherchez les exagérations, les incompatibilités et les points que le membre semble éviter, et posez d'autres questions.
- Les gens omettent couramment des détails, parfois intentionnellement. Demeurez vigilants et préparez-vous à interviewer la personne de nouveau ou à enquêter davantage pour combler les manques.

Manuel des participantes et participants – Documenter une entrevue



Manuel des participantes et participants

Documenter une entrevue

Il est important de prendre de bonnes notes faciles à lire parce qu'une autre personne pourrait avoir besoin de les consulter et de s'en servir à l'avenir. Par exemple, quelqu'un d'autre pourrait s'occuper de l'étape suivante de la procédure de règlement des griefs et de l'arbitrage.

Au fil du temps, les points qui ne sont pas (clairement) mis par écrit sont oubliés. Vous pourriez ne pas être là pour interpréter votre écriture ou vos abréviations.

De bonnes notes contribuent à une résolution efficace des problèmes et à la bonne conduite des arbitrages, et elles aident notre syndicat à représenter ses membres de manière équitable et productive.

Conseils :

- Indiquez le sujet, la date, l'heure et l'endroit de la réunion ou de la discussion. Dressez la liste des noms de toutes les personnes présentes et à quel titre elles y participent. Par la suite, utilisez leurs initiales dans le corps de vos notes pour indiquer ce que chaque personne a dit.
- Prenez des notes exactes. Vous n'avez pas à écrire chaque mot que vous entendez, mais vous devez porter attention aux principaux points et essayer de les rédiger dans les mots mêmes de la personne qui parle. Utilisez des guillemets (« ») pour indiquer les mots exacts.
- Si vous rédigez vos notes dans vos propres mots, faites attention de ne pas en changer le sens.
- Si vous y ajoutez votre propre évaluation de la situation ou une première réaction, assurez-vous d'indiquer qu'il s'agit de votre opinion. (Par exemple, «Mon opinion : Le chef de service cache quelque chose.»)
- Si vous avez des doutes au sujet de ce qu'une personne veut dire, demandez-lui de l'expliquer. Inscrivez la question et l'explication.
- Ne craignez pas de manquer un point. Laissez un blanc et essayez d'y revenir plus tard, soit à l'aide de questions de suivi, soit en revoyant les notes d'une autre personne.
- N'effacez pas une erreur et ne la rayez pas complètement. Tirez une ligne sur celle-ci. Vous gagnerez du temps et pourriez découvrir plus tard que vous voulez la conserver.
- Utilisez un système de ponctuation et d'abréviation qui est logique pour vous.

- Attirez l'attention sur des phrases ou des mots importants en les soulignant ou en les encerclant, ou en inscrivant un symbole comme ! dans la marge.
- Utilisez des symboles comme points de repère :

??	Besoin d'explications, à vérifier
*	Suivi
→	Pour lier des questions ou points connexes

- Lors de la prise de notes, certaines personnes conservent une large marge verticale (2 po ou plus) d'un côté de la page. Utilisez cet espace pour y inscrire des notes pour vous-même sur la discussion, comme des questions à suivre, des points à discuter en groupe, ou d'autres nécessitant des explications.
- Ne prenez pas de notes sur des feuilles de papier de format irrégulier. Utilisez des feuilles standard de 8 ½ po x 11 po.
- Peu de temps après avoir pris les notes, relisez-les. Corrigez les erreurs, remplissez les espaces blancs et développez les idées au besoin pendant que la situation est toujours présente à votre esprit. Rappelez-vous : nous oublions rapidement. Si vous repérez un point que vous auriez dû approfondir, mais ne l'avez pas fait, faites un suivi et posez la question.
- Gardez vos notes en ordre et dans un seul endroit sécuritaire.

Abréviations et symboles utilisés couramment :

Symbole ou abréviation	Signification
&	Et
N ^{bre} , n ^o	nombre, numéro
=	égal à, même chose que
av.	Avant
>	plus grand que
<	plus petit que
c.-à-d.	c'est-à-dire
c.	contre, en opposition à
p. ex.	par exemple
etc.	et cetera
Q.	Question
p.c.q.	parce que
CC ou CCT	convention collective (de travail)
EYR	Employeur
EYÉ	Employé

1^{re} partie du jeu de rôles : Se préparer pour la première réunion et la tenir

45 minutes

Objectif :

- Simuler une rencontre avec la direction en guise de pratique

Préparation :

- Lisez la feuille-ressource des animatrices et animateurs : Étapes du jeu de rôles.
- Lisez les feuilles décrivant les rôles de tous les personnages.
- Inscrivez les numéros des équipes sur les feuilles décrivant les rôles, au besoin, selon la taille du groupe.

Matériel :

- Copies des feuilles de rôles numérotées

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

Présentation du jeu de rôles :

➤ Expliquez :

- «Pendant le reste de la journée, nous procéderons à un jeu de rôles portant sur un grief découlant d'une mesure disciplinaire.
- «Aux termes de la plupart des conventions collectives, les délégués sont tenus d'être présents aux réunions où les membres font l'objet de mesures disciplinaires, ou sont autorisés à l'être.
- «N'oubliez pas que chaque section locale peut avoir son propre protocole en ce qui concerne le rôle des délégués dans les enquêtes sur les griefs, la rédaction des griefs et les réunions s'y rapportant. Consultez les dirigeants de vos sections locales pour déterminer quel protocole vous devez suivre.»

- **Invitez** les participants à examiner leurs propres conventions collectives et à trouver les clauses sur la participation des délégués à une réunion disciplinaire. Demandez à un ou deux volontaires de résumer ce que disent leurs conventions.

➤ Expliquez :

- «Quatre personnes joueront les rôles, notamment celui de Lindsay, la membre, du superviseur, Sidney, du délégué et du directeur. Ils travaillent tous pour Industries ABC, dont la convention se trouve dans votre manuel.
- «Chacun de vous assumerez un rôle et formerez un groupe avec les autres personnages.

- «Prenez un moment pour lire la feuille sur votre rôle lorsque je vous les remettrai, mais n'en discutez avec personne.
 - «Chaque personnage possède une partie seulement de l'information.»
- **Demandez aux participants de former des groupes** (de quatre).
- **Distribuez** les feuilles sur les rôles à jouer. Donnez aux participants quelques minutes pour les lire.

La réunion :

- **Lorsque les participants auront fini de lire les feuilles, donnez-leur les explications suivantes :**
- «Le directeur et le superviseur ont soudainement demandé une réunion avec Lindsay et le délégué.
 - «Chaque partie doit se préparer, donc Lindsay doit se réunir avec le délégué, et Sidney doit se réunir avec le directeur.
 - «Partie syndicale : Ne vous souciez pas de déterminer s'il y a motif de grief pour le moment, vous le ferez après la réunion. Obtenez autant d'information que possible pendant la rencontre avant de tirer des conclusions.
 - «Vous avez 5 minutes pour vous préparer.»
- **Signalez la fin des 5 minutes.**
- **Expliquez :** «Maintenant le syndicat va se réunir avec la direction. Vous avez 15 minutes.»
- **Signalez la fin des 15 minutes.**

Compte rendu :

- **Invitez** les participants à demeurer en groupes et ouvrez une discussion avec la classe en posant les questions suivantes :
- «Comment les réunions se sont-elles déroulées?»
 - «Y avait-il des choses auxquelles vous n'étiez pas préparés?»
- **Demandez** aux délégués :
- «Avez-vous réussi à obtenir de l'information sur ce qui est arrivé à Lindsay?»
 - «Qu'avez-vous fait avec la lettre?» (Note aux animatrices et animateurs : la lettre indique que la signature vise seulement à en accuser réception et non pas à admettre un acte répréhensible.)

- «Si le fait pour Lindsay d'avoir signé la lettre signifiait qu'elle avouait avoir commis un acte répréhensible, auriez-vous agi différemment?» (Vous recherchez la réponse suivante : Oui! J'aurais avisé Lindsay de refuser de signer la lettre, ou de la signer seulement après y avoir inscrit : «Ma signature ne signifie pas que j'admets avoir commis un acte répréhensible, elle sert uniquement à en accuser réception.»)

- **Terminez en disant :**
 - «Maintenant vous en savez davantage sur la situation.
 - «Souvenez-vous qu'une partie importante du travail d'une déléguée ou d'un délégué consiste à bien documenter les circonstances.
 - «Dans la réalité, vous mettriez vos dossiers à jour dès que possible après la réunion.
 - «C'est donc ce que nous allons faire maintenant.»

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Étapes du jeu de rôles

Des équipes de quatre personnages jouent les rôles de Lindsay (la membre), Sidney (le superviseur), du délégué et du directeur.

Avant le début du Jour 2, décidez combien d'équipes vous formerez et qui jouera quel rôle. Idéalement, vous aurez un nombre égal de Lindsay, de Sidney, de délégués et de directeurs dans quatre groupes différents.

(S'il n'est pas possible de former des groupes de quatre, vous avez deux options : former des groupes de cinq, comportant deux délégués, ou, si vous avez des participants expérimentés qui peuvent jouer le rôle du superviseur sans l'appui d'un directeur, former des groupes de trois et éliminer le rôle de directeur.)

Inscrivez à la main les numéros des groupes à l'espace prévu dans le coin supérieur droit des feuilles décrivant les rôles afin d'aider les participants à trouver leur groupe et le personnage qu'ils doivent jouer.

Le jeu de rôles se divise en quatre parties entrecoupées *d'activités connexes qui n'en font pas partie (en italique)* :

Nom de l'activité	Temps
1 ^{re} partie du jeu de rôles : Se préparer pour la première réunion et la tenir.	45
2 ^e partie du jeu de rôles : Remplir une Fiche de renseignements du syndicat	45
<i>Types de griefs</i>	30
3 ^e partie du jeu de rôles : Formuler le grief	90
<i>Réunion avec la direction</i>	30
4 ^e partie du jeu de rôles : Essayer de trouver une solution	60

Les groupes n'ont pas à «jouer leur rôle» l'un après l'autre. Plutôt, les réunions de la 1^{re} et de la 4^e partie auront lieu simultanément. Donc, pour déterminer l'efficacité des groupes pendant les réunions, les deux animatrices ou animateurs devront se déplacer et écouter, sans déranger ni interrompre les participants. Notez tant les bons comportements que les erreurs ou les problèmes à soulever pendant le compte rendu après chaque réunion.

Feuille du jeu de rôles : Groupe ____

Le délégué

Un superviseur vous demande de cesser votre travail pour assister à une réunion avec Lindsay. Vous ne savez pas sur quoi porte la réunion, mais vous savez que l'équipe avec laquelle Lindsay travaille jouit d'un traitement spécial parce que l'équipe est considérée comme la plus productrice d'ABC Wiring.

Vous avez de bonnes relations de travail avec la direction.

Premières directives :

- Avant la réunion, parlez à Lindsay pour déterminer si elle connaît la raison de la réunion.
- Servez-vous de la réunion pour obtenir autant de faits que possible du superviseur. Vous n'avez pas à décider tout de suite s'il y a ou non motif de grief.

Feuille du jeu de rôles : Groupe ____

Lindsay (la membre)

Pour la première fois il y a quelques semaines, le superviseur vous a dit que vous deviez vous présenter au travail à l'heure.

Le superviseur est nouveau et ne sait pas comment fonctionne l'équipe. L'équipe a toujours bénéficié d'une certaine souplesse parce qu'elle est la plus productive d'ABC Wiring. Dans la mesure où vous arrivez près de l'heure de début du travail, l'entreprise n'y voit aucun problème. Les membres reprennent le temps à la fin de leur quart. Tous les membres atteignent leurs quotas de production.

Selon vous, le superviseur n'est pas qualifié pour le travail, mais il essaie d'avoir l'air compétent. Vous avez aussi l'impression que le superviseur s'en prend injustement à vous.

Aujourd'hui, vous étiez en retard de cinq minutes en raison d'un accident sur la route pour vous rendre au travail. Vous n'avez pas appelé pour dire que vous seriez en retard. Vous aviez l'intention de travailler cinq minutes de plus pour remettre le temps.

Vous pouviez voir que le superviseur était en colère, mais qu'il n'a rien dit.

Le superviseur vient tout juste de vous demander de venir à son bureau, et on vous dit que le délégué y a été appelé aussi. Vous n'avez jamais eu de rencontre avec le syndicat, et avez un dossier immaculé. Vous vous inquiétez de ce que cela signifie pour votre travail.

Premières directives :

- Avant la réunion, parlez avec le délégué et demandez-lui ce à quoi vous devez vous attendre pendant la réunion.

Sidney (le superviseur)

Vous venez tout juste de convoquer une réunion et avez demandé à Lindsay, au délégué et au directeur d'y assister.

Vous en avez assez de voir les membres de l'équipe arriver en retard. Vous avez récemment dit à Lindsay que vous aviez besoin qu'ils arrivent tous à l'heure, mais, ce matin, Lindsay était de nouveau en retard. Selon vous, Lindsay fait preuve d'insubordination et vous voulez donc en faire un exemple. Si l'équipe continue à vous tenir tête, vous n'obtiendrez jamais le respect.

Vous avez récemment été muté au poste de superviseur de l'équipe la plus productive d'ABC Wiring. La personne qui occupait ce poste auparavant permettait aux membres de l'équipe de faire tout ce qu'ils voulaient.

Vous n'avez pas eu une bonne expérience avec le syndicat dans le passé; vous croyez avoir perdu un arbitrage parce qu'une personne a mésinterprété ce que vous aviez dit pendant une réunion. C'est la raison pour laquelle le directeur assiste à la réunion.

Premières directives :

- Informez le directeur qu'à la réunion que vous avez convoquée, vous allez suspendre Lindsay pendant deux jours de travail. Vous l'accusez d'insubordination parce qu'elle est arrivée en retard après l'avoir spécifiquement avertie la semaine dernière d'arriver à l'heure.
- (La lettre que vous allez remettre à Lindsay lors de la réunion se trouve au verso de cette feuille.)

DEST. : Lindsay

AUTEUR : Sidney

OBJET : Suspension pour rendement au travail insatisfaisant

Nature de la mesure disciplinaire

Le but de la présente est de vous informer que vous êtes suspendue pendant deux jours pour rendement au travail insatisfaisant, en raison tout particulièrement de votre défaut de vous présenter au travail à l'heure prévue.

Il y a deux semaines, j'ai affiché un rappel dans la salle des outils voulant qu'on s'attende à ce que tous les membres de l'équipe arrivent à l'heure prévue. La semaine dernière, je vous ai rencontrée pour discuter de vos retards et je vous ai de nouveau demandé de vous présenter à l'heure au travail.

Ce matin, vous étiez encore une fois en retard. ABC Wiring considère ce comportement comme du vol du temps de l'entreprise, ce qui pourrait entraîner d'autres mesures disciplinaires si vous ne modifiez pas votre comportement.

Nous nous attendons à ce que vous changiez votre comportement et j'enverrai une autre note de service à tout le personnel expliquant la procédure appropriée. Je vais aussi vous rencontrer chaque semaine pour discuter du processus qui vous concerne ou revoir votre rendement.

Si vous ne modifiez pas votre rendement au travail et ne le maintenez pas, j'envisagerai de prendre d'autres mesures disciplinaires, qui pourraient aller jusqu'au congédiement.

Période de temps pendant laquelle la mesure disciplinaire demeurera au dossier

La mesure est imposée conformément à la politique sur le rendement d'ABC Wiring à l'intention des employés. La présente mesure prendra fin et sera retirée de votre dossier personnel si :

1. Douze mois se sont écoulés depuis la date de la mesure disciplinaire et que vous n'avez pas fait l'objet d'une autre mesure disciplinaire; ou
2. La direction décide de l'annuler et de la retirer avant la fin des 12 mois.

Si vous faites l'objet d'une autre mesure disciplinaire pendant la période d'application de la présente mesure, celle-ci demeurera à votre dossier pendant la durée de la mesure subséquente. (Les mesures n'ont pas besoin d'être liées l'une à l'autre par leur contenu.)

Droits d'appel

Vous avez le droit d'en appeler de la mesure disciplinaire aux termes de la politique sur les griefs.

Signature du superviseur

Signature du superviseur : _____ Date : _____

Accusé de réception par l'employée

J'accuse réception de la présente lettre disciplinaire. J'atteste que ma signature ci-dessous ne signifie pas nécessairement que j'en conviens.

Signature de l'employée : _____ Date : _____

Feuille du jeu de rôles : Groupe ____

Le directeur

Vous êtes un ami proche du superviseur, Sidney, tant au travail qu'en dehors du travail.

Vous avez récemment muté le superviseur à une autre équipe en raison de problèmes avec le syndicat. Vous avez cru logique de le faire vu que la présente équipe n'a eu aucun problème dans le passé, et qu'elle est la plus productive d'ABC Wiring.

Vous voulez que votre ami réussisse à son nouveau poste, et vous allez l'appuyer pendant la réunion. Cependant, vous croyez honnêtement que la mesure disciplinaire est excessive, en partie parce que vous savez que Lindsay a un dossier personnel irréprochable.

Vous entretenez une relation cordiale avec le syndicat.

Premières directives :

- Avant la réunion, demandez à Sidney d'expliquer le bien-fondé de la mesure disciplinaire.
- Pendant la réunion, essayez d'obtenir d'autres faits, car vous en aurez besoin pendant les réunions futures.

2^e partie du jeu de rôles : Remplir une Fiche de renseignements du syndicat

45 minutes

Objectif :

- Remplir une Fiche de renseignements du syndicat pour une enquête en guise de pratique

Préparation :

- Il est important de veiller à ce que les participants remplissent correctement la Fiche de renseignements du syndicat. Une des animatrices ou un des animateurs, ou les deux, devrait se déplacer pendant l'activité afin de les observer et les aider, de veiller à ce qu'ils rédigent la Fiche proprement, etc.

Matériel :

- Copies de la Fiche de renseignements du syndicat

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites :

- «Veuillez demeurer avec votre groupe pour le jeu de rôles.
- «Nous aimerions que vous fassiez tous l'exercice du point de vue d'un délégué.
- «Nous allons travailler ensemble pour remplir la Fiche de renseignements du syndicat avec l'information que vous avez recueillie jusqu'à présent.»

➤ Distribuez une Fiche de renseignements du syndicat à chaque participant.

➤ Expliquez :

- «La Fiche de renseignements du syndicat nous aide à mener des enquêtes approfondies et bien organisées qui sont essentielles pour représenter équitablement nos membres.
- «La Fiche de renseignements du syndicat est le dossier que nous tenons sur l'enquête, et elle fait en sorte qu'il soit plus facile de remettre le cas à d'autres délégués ou permanents qui pourraient s'occuper du grief à une étape ultérieure du processus. Par conséquent, remplissez-la proprement et clairement, comme si d'autres représentants du syndicat avaient à la lire et à la comprendre.
- «Il s'agit d'un document syndical interne. Nous ne le remettons jamais à l'employeur.»

- **Demandez** : «Qui a pris des notes pendant la réunion ou les conversations avant celle-ci? Levez la main.»
- **Dites** : «Il est important de s'habituer à prendre des notes à toutes les réunions avec les membres et les représentants de l'employeur.»
- **Demandez** : «Devriez-vous donner des copies de vos notes ou des déclarations des membres à l'employeur?» (Vous recherchez la réponse suivante : NON!!!!)

Qui, quoi, quand et où :

- **Dites** : «En petits groupes, prenez une minute pour revoir vos notes et ce dont vous vous souvenez, et décidez ce que vous écririez dans la partie «Qui» de la Fiche de renseignements du syndicat.»
- **Après une minute ou deux minutes de discussion, invitez** un petit groupe à partager volontairement ce qu'il a écrit. (Vous recherchez des réponses telles que : nom de la plaignante, Lindsay; nom du superviseur, Sidney.) Confirmez les réponses ou corrigez-les au besoin.
- **Demandez à la classe** : «Quels autres points vous reste-t-il à découvrir?» (Vous recherchez des réponses telles que : plus de détails sur Lindsay et Sidney; noms et coordonnées des témoins, c.-à-d. d'autres membres de l'équipe pouvant témoigner de la façon dont elle fonctionne habituellement.)
- **Répétez l'exercice pour les questions quoi, quand et où.** (Vous recherchez les réponses suivantes :
 - **Quoi** : Il est permis depuis longtemps aux membres de l'équipe d'arriver en retard parce qu'ils reprennent toujours le temps perdu à la fin de leur quart. Sidney est un nouveau superviseur. Lindsay est arrivée cinq minutes en retard aujourd'hui en raison d'un accident sur la route. Il y a deux semaines, le superviseur a indiqué qu'il avait affiché un avis dans la salle des outils demandant aux membres de l'équipe d'arriver à l'heure. Le superviseur l'a aussi demandé à Lindsay. Ils ne s'entendent pas quant à la date. Lindsay dit que ça fait près de deux semaines, et le superviseur, une semaine environ. Aujourd'hui, Lindsay a reçu une suspension de deux jours. (Il vous reste encore à déterminer : l'heure réelle d'arrivée, l'heure prévue de début du quart, et idéalement à obtenir une copie de l'avis, du dossier personnel de Lindsay, de sa déclaration écrite des faits, des déclarations écrites des autres

membres de l'équipe sur la pratique habituelle et la question de savoir s'ils ont ou non vu l'avis dans la salle des outils.)

- **Quand** : Aujourd'hui. Aux termes de la convention collective d'ABC, nous avons 30 jours civils pour déposer un grief. (Il vous reste à déterminer si un autre membre de l'équipe a déjà vécu ce genre de situation?)
- **Où** : (Il vous reste à déterminer où se trouvait Lindsay lorsque le superviseur a pris connaissance de son retard?)

Pourquoi :

➤ **Dites** :

- «Discutons tous ensemble du prochain point.
- «Y a-t-il motif de grief? Pourquoi? (Vous recherchez la réponse suivante : oui; la mesure disciplinaire est excessive et la façon de traiter les employés n'est pas conforme à la pratique.)
- «Rappelez-vous ce dont nous avons parlé hier. Comment avons-nous défini un grief? (Vous recherchez la réponse suivante : un grief se produit lorsque l'employeur viole les droits d'une travailleuse ou d'un travailleur aux termes de la convention collective, du code des droits de la personne ou de toute autre loi relative au travail, ou lorsque le syndicat et l'employeur ne s'entendent pas sur l'interprétation de la convention collective ou d'une loi, ou lorsqu'une mesure disciplinaire est inappropriée.)
- «Donc, il y a motif de grief. Il s'agit d'une importante décision.
- «Quel article de la convention collective a été violé? (Vous recherchez la réponse suivante : Article 11- «L'employeur n'imposera aucune mesure disciplinaire, suspension ou congédiement à un employé sans motif valable.»)
- «Que signifie "motif valable" ?» (Vous recherchez la réponse suivante : il faut une raison acceptable pour imposer une mesure disciplinaire.)

- **Invitez** les participants à examiner les documents intitulés «La punition correspond-elle au crime?» et «Droits de la direction et pouvoir du syndicat» dans leur manuel, et à les consulter après le cours au besoin.

Quoi :

➤ **Demandez** :

- Aux délégués : «Avez-vous interrogé les personnes qui jouent le rôle de Lindsay au sujet de la résolution qu'elles recherchent?» (Invitez ceux qui l'ont fait à donner des précisions.)
- Aux personnes qui jouent le rôle de Lindsay : «Que voulez-vous?»
- Aux personnes qui jouent les rôles de Sidney et du directeur : «Vous manque-t-il quelque chose?»

- (Vous recherchez des réponses telles que : deux jours avec paie et avantages sociaux, annulation et retrait de la lettre de suspension du dossier personnel.)

Pour les autres parties de la Fiche de renseignements :

➤ **Demandez/Dites :**

- «À la page trois de la Fiche de renseignements du syndicat, que prétend l'employeur?» (Vous recherchez les réponses suivantes : Lindsay a fait preuve d'insubordination et volé du temps à l'employeur en arrivant en retard aujourd'hui, après s'être fait dire en personne et par écrit que les membres de l'équipe devaient arriver à l'heure.)
- «À la page quatre, remarquez les types d'informations et de documents que la liste de vérification propose d'inscrire sur la Fiche de renseignements ou d'y joindre.
- «Aussi à la page quatre, remarquez les questions au bas de la page. Sont-elles pertinentes au cas de Lindsay? Pourquoi les poseriez-vous?» (Vous recherchez les réponses suivantes : oui, elles sont pertinentes parce qu'elles nous aident à déterminer si la punition correspond au crime. La dernière question est particulièrement utile si la punition est une longue suspension ou un congédiement, lorsqu'on s'attend des plaignants qu'ils essaient de gagner un revenu pendant leur absence du travail.)

- **Demandez :** «Y avait-t-il quelque chose sur la fiche qui portait à confusion? Quoi?» (Répondez de votre mieux à toute question ou préoccupation).

➤ **Dites :**

- «Utilisez une Fiche de renseignements pour chaque cas que vous traitez.
- «Nous savons que Lindsay a un motif de grief. Maintenant nous devons passer à l'étape suivante.»

➤ **Demandez aux participants de répondre en levant la main :**

- «Avez-vous déjà rédigé un grief?»
- «Avez-vous déjà présenté un grief à la direction?»

- **(Commentez** l'expérience des participants, si certains ont répondu oui à l'une ou l'autre de ces questions.)

- **Terminez en disant :** «Après avoir examiné quelques aspects techniques, nous rédigerons un grief et le présenterons à la direction.»

Manuel des participantes et participants – La punition correspond-elle au crime?



Manuel des participantes et participants

La punition correspond-elle au crime?

Pour que la mesure disciplinaire puisse être considérée comme valable à l'arbitrage, l'employeur doit prouver :

- qu'il avait un motif valable pour imposer la mesure disciplinaire, que le niveau de discipline correspond à l'infraction et
- qu'il n'existait aucune autre mesure disciplinaire possible.



Voici quelques questions pouvant aider à déterminer si la mesure disciplinaire était appropriée :

- Quelle était la gravité de l'infraction? (Une personne a-t-elle subi des blessures, y a-t-il eu des dommages à la propriété, un ralentissement de la production, une perte de clients, etc.?)
- La conduite était-elle préméditée ou intentionnelle?
- Depuis combien de temps la personne travaille-t-elle pour l'employeur?
- Avait-elle un dossier sans tache (aucune mesure disciplinaire antérieure dans son dossier personnel)?
- L'employeur a-t-il essayé de corriger le comportement?
- La mesure disciplinaire était-elle conforme à celles imposées dans le passé?
- Existe-t-il d'autres facteurs qui pourraient expliquer ce que la personne a fait?

Manuel des participantes et participants – Droits de la direction et pouvoir du syndicat



Manuel des participantes et participants

Droits de la direction et pouvoir du syndicat

Deux points très importants limitent le droit de l'employeur de gérer le lieu de travail et les travailleurs :

1. Les droits que notre syndicat négocie dans la convention collective.
2. Les droits que confèrent les lois.

Au fil des ans, certaines décisions arbitrales ont ajouté d'autres restrictions à la capacité de la direction d'établir des règles et des politiques visant le lieu de travail.

Les politiques doivent être :

- en conformité avec la convention collective;
- raisonnables;
- claires, sans aucune ambiguïté quant à leur signification;
- portées à l'attention des employés par l'employeur;
- claires quant au fait qu'une violation pourrait entraîner des mesures disciplinaires ou un congédiement;
- misés en application de manière uniforme dès leur adoption.

Types de griefs

30 minutes

Objectif :

- Acquérir une compréhension de base des quatre types de griefs.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites :

- «Mettons de côté le jeu de rôles pour un moment afin d'examiner l'aspect technique des griefs.
- «Il existe quatre types de griefs : les griefs individuels, collectifs, de principe et syndicaux.
- «Il est important que les délégués en connaissent la différence parce que leur rôle varie selon le type de grief.»

- **Lisez** à haute voix la feuille intitulée «Types de griefs» du Manuel des participantes et participants. Demandez à la classe de vous donner des exemples de griefs collectifs, de principe et syndicaux qui ont été déposés dans leur lieu de travail.

- **Demandez** : «En quoi le rôle des délégués diffère-t-il lorsqu'ils traitent un grief de principe ou syndical, plutôt qu'un grief individuel ou collectif?» (Vous recherchez les réponses suivantes : les délégués ont une plus grande marge de manœuvre quand il s'agit de griefs individuels et collectifs; ce sont d'autres personnes dans la section locale qui prennent les décisions concernant les griefs de principe et les griefs syndicaux; les délégués doivent être à l'affût des quatre types de griefs; si les délégués croient qu'une violation constitue un grief de principe ou un grief syndical, ils doivent consulter les dirigeants ou le comité des griefs de la section locale tout de suite.)

➤ Expliquez :

- «Passez à la page intitulée "De quel type de grief s'agit-il?" dans votre manuel.
- «Avec la personne à côté de vous, décidez de quel type de grief il est question dans chaque scénario.
- «Vous avez 10 minutes pour faire l'exercice.»

- **Signalez la fin des 10 minutes.**

- **Revoyez les réponses**, en demandant les raisons qui ont suscité chaque choix. (Voir la feuille-ressource des animatrices et animateurs – Réponses à la question «De quel type de grief s'agit-il?» à la page suivante.)

- **Terminez en disant :**
 - «Chaque grief, une fois signé, devient la "propriété du syndicat".
 - «Qu'est-ce que cela signifie? (Vous recherchez la réponse suivante : cela signifie que notre syndicat [par l'intermédiaire des délégués, des dirigeants des sections locales et des permanents] prend les décisions sur la façon de traiter le grief, et non pas le ou les plaignants, y compris celle de faire passer un grief à l'arbitrage ou de le retirer à une étape antérieure du processus.)
 - «Ces décisions doivent être prises par suite d'une réflexion et d'une enquête approfondies.
 - «Elles ne peuvent être fondées sur de la mauvaise volonté à l'égard des plaignants.
 - «Il est important de tenir les plaignants informés de l'état d'avancement du grief, même s'il s'agit de dire que rien n'a changé depuis la dernière mise à jour.
 - «Vous trouverez cette information dans votre manuel, à la page intitulée "Chaque grief, une fois signé, devient la 'propriété du syndicat'. Veuillez la consulter après le cours.
 - «Nous allons maintenant reprendre le jeu de rôles et travailler sur le libellé du grief de Lindsay.»

Manuel des participantes et participants – Types de grief



Manuel des participantes et participants

Types de griefs

Griefs individuels

Il s'agit d'un grief qui concerne une ou un membre seulement. La plupart des griefs entrent dans cette catégorie.

Griefs collectifs

Des griefs collectifs sont déposés lorsque les droits de plusieurs membres sont violés de la même manière. Par exemple, si la direction change les heures de travail d'un service, tous les employés de ce service peuvent déposer un grief. (Tous leurs noms seraient indiqués sur le formulaire de grief ou y seraient joints.)

Par rapport aux griefs individuels, les griefs collectifs ont comme avantages le fait qu'aucun membre en particulier n'est visé et qu'ils pourraient renforcer la solidarité entre les membres touchés.

Griefs de principe

Lorsque l'employeur enfreint la convention collective d'une façon pouvant toucher toutes les personnes qu'elle vise, il faut alors déposer un grief de principe. Ces griefs résultent souvent du fait que l'employeur a décidé d'interpréter la convention collection de manière différente. Par exemple, un employeur décide que le régime d'assurance-maladie ne devrait plus comprendre les soins dentaires. Les délégués/déléguées individuels peuvent et devraient sonner l'alarme s'ils constatent ce type d'infraction, mais la décision de déposer un grief de principe revient à l'exécutif ou au comité des griefs de la section locale.

Griefs syndicaux

On a recours à ce type de grief lorsque les actions de l'employeur violent les droits du syndicat à titre d'organisation. En voici des exemples : si la direction omet de prélever les cotisations syndicales ou refuse d'accorder à une permanente ou un permanent l'accès au lieu de travail comme prévu dans la convention collective. Dans ces cas également, la décision de déposer ce type de grief revient à l'exécutif ou au comité des griefs de la section locale.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : De quel type de grief s'agit-il?

(Remarque : Les participantes et participants pourraient présenter des arguments convaincants voulant qu'un grief représente plus d'un type de grief.)

- 1) Un membre a fait l'objet d'une suspension de deux jours pour avoir dit des injures.
 Grief individuel (Pourquoi : un seul membre concerné)

- 2) Plusieurs membres ont été congédiés pendant une période de ralentissement de deux semaines.
 Grief collectif (Pourquoi : les droits de plus d'un membre ont été violés de la même façon)

- 3) L'employeur décide de changer la couverture du régime de médicaments, ajoutant une franchise de 25 \$ pour chaque membre participant laquelle entrera en vigueur dans deux mois à compter d'aujourd'hui. La convention collective renvoie à la politique existante.
 Grief de principe (Pourquoi : tous les membres sont touchés)

- 4) L'employeur impose une mesure disciplinaire à une déléguée pour avoir fait preuve d'insubordination pendant une réunion où elle représentait un membre.
 Grief syndical (Pourquoi : violation des droits du syndicat)

- 5) L'employeur diffuse une note de service indiquant que selon sa politique, toute personne qui exerce son droit de refuser un travail dangereux fera l'objet d'une suspension. Jusqu'à présent, personne n'a exercé ce droit dans le lieu de travail.
 Grief collectif ou de principe (Pourquoi : tous les membres sont touchés)

Manuel des participantes et participants – De quel type de grief s’agit-il?



Manuel des participantes et participants

De quel type de grief s’agit-il?

Pour chaque scénario, cochez la ou les cases correspondant au type de grief qui, selon votre groupe, devrait être déposé :

1. Un membre a fait l’objet d’une suspension de deux jours pour avoir dit des injures.
 - Grief individuel
 - Grief collectif
 - Grief de principe
 - Grief syndical

2. Plusieurs membres ont été congédiés pendant une période de ralentissement de deux semaines.
 - Grief individuel
 - Grief collectif
 - Grief de principe
 - Grief syndical

3. L’employeur décide de changer la couverture du régime de médicaments, ajoutant une franchise de 25 \$ pour chaque membre participant, laquelle entrera en vigueur dans deux mois à compter d’aujourd’hui. La convention collective renvoie à la politique existante.
 - Grief individuel
 - Grief collectif
 - Grief de principe
 - Grief syndical

4. L’employeur impose une mesure disciplinaire à une déléguée pour avoir fait preuve d’insubordination pendant une réunion où elle représentait un membre.
 - Grief individuel
 - Grief collectif
 - Grief de principe
 - Grief syndical

5. L’employeur diffuse une note de service indiquant que selon sa politique, toute personne qui exerce son droit de refuser un travail dangereux fera l’objet d’une suspension. Jusqu’à présent, personne n’a exercé ce droit dans le lieu de travail.
 - Grief individuel
 - Grief collectif
 - Grief de principe
 - Grief syndical

Manuel des participantes et participants – «Chaque grief, une fois signé, devient la propriété du syndicat»



Manuel des participantes et participants

Chaque grief, une fois signé, devient «la propriété du syndicat»

En d'autres mots, c'est notre syndicat (par l'intermédiaire des délégués/déléguées, des dirigeants des sections locales et des permanents), et non pas les plaignants, qui décide de la façon de traiter le grief et de le renvoyer à l'arbitrage ou de le retirer à une étape antérieure.

Ces décisions doivent être prises après un examen et une enquête approfondis. Elles ne peuvent être fondées sur de la mauvaise volonté à l'égard des plaignants.

Il est important de tenir les plaignants informés de l'état d'avancement du grief, même s'il s'agit de dire que rien n'a changé depuis la dernière mise à jour.

3^e partie du jeu de rôles : Formuler le grief

60 minutes

Objectif :

- S'exercer à formuler correctement les griefs par écrit

Préparation :

- Inscrivez au tableau :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que _____.

Règlement visé par le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais sans s'y limiter _____.

Matériel :

- Copies du formulaire de grief du Syndicat des Métallos pour chaque participante et participant
- Trois feuilles mobiles et un marqueur par groupe

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Invitez** les participants à se remettre en groupe pour le jeu de rôles.
- **Demandez** : «Dans le cas de Lindsay, de quel type de grief s'agit-il?» (Vous recherchez la réponse suivante : grief individuel.)
- **Distribuez** des copies du formulaire de grief du Syndicat des Métallos à tous les participants.
- **Dites** :
 - «Les formulaires de grief sont des documents juridiques; par conséquent, le libellé est important, mais il n'est pas compliqué de les rédiger.
 - «Demeurez simples. Si vous utilisez les phrases clés de la page intitulée «Rédaction des griefs» dans votre manuel, les chances que vous vous trompiez sont minimales.
 - «Avant de déposer le grief, passez en revue le libellé du grief avec le délégué en chef ou le président de l'unité ou de la section locale.»
- **Lisez à haute voix** la page intitulée «Rédaction des griefs» du Manuel des participantes et participants. Montrez où les parties clés se trouvent sur le formulaire.

- **Demandez** : «À quoi sert la deuxième page? Qui remplit quoi?» (L'employeur inscrit ses réponses à chaque étape de la procédure dans ces espaces, afin de garder les renseignements sur une seule page et d'utiliser moins de papier.)
- **Expliquez** :
 - «Toujours avec votre groupe, discutez de la façon dont vous formulerez votre réponse aux questions : Nature du grief, Règlement visé dans le grief et Violation de la convention dans le cas du grief de Lindsay.
 - «À l'aide d'un marqueur, écrivez le libellé du grief sur la feuille mobile qu'on vous a remise.
 - «Vous avez 10 minutes.»
- **Distribuez** les feuilles mobiles et les marqueurs.
- **Après 10 minutes (ou quand tous les groupes auront terminé), invitez-en un à fixer sa feuille au mur avant et à en lire le contenu à haute voix.** Selon les commentaires du reste des participants, corrigez le libellé au besoin (en vous reportant à la feuille-ressource des animatrices et animateurs : Rédiger le grief de Lindsay). Répétez l'exercice pour chacun des autres groupes.
- **Invitez les participants à passer à la page intitulée «Exercice de rédaction des griefs» dans leur manuel.**
- **Assignez** le premier scénario à chaque groupe et demandez-leur de nouveau d'écrire le libellé sur une feuille mobile à l'aide d'un marqueur.
- **Après 10 minutes, invitez** un groupe à fixer sa feuille mobile au mur avant et à en lire le contenu à haute voix. Selon les commentaires du reste des participants, corrigez le libellé au besoin (reportez-vous à la Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Exercice de rédaction des griefs). Répétez l'exercice pour chacun des autres groupes.
- **Assignez un scénario différent parmi ceux qui restent (2-5) à chaque groupe.** Pendant que le groupe discute ensemble du libellé, chaque membre devrait remplir son formulaire de grief à titre de documentation.
- **Après 10 minutes, invitez** un groupe à fixer sa feuille au mur avant et à en lire le contenu à haute voix. Selon les commentaires du reste des participants, corrigez le libellé au besoin (reportez-vous à la Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Exercice de rédaction des griefs). Répétez l'exercice pour chacun des autres groupes.

➤ **Demandez :**

- «Vous sentez-vous à l'aise maintenant de remplir un formulaire de grief?
- «À qui pouvez-vous demander de l'aide?» (Vous recherchez les réponses suivantes : d'autres délégués, des membres de l'exécutif de la section locale, des permanents, des membres du comité des griefs.)
- «Dans le Manuel des participantes et participants, la feuille intitulée "Exemples de libellé de grief" constitue une autre ressource que vous pouvez consulter à votre lieu de travail.»

➤ **Terminez en disant :**

- «Nous avons rédigé le grief de Lindsay.
- «La prochaine étape consiste à nous réunir avec la direction pour voir si nous pouvons résoudre le problème et, au besoin, déposer le grief.
- «Mettons le jeu de rôles de côté pour un moment afin de parler des réunions avec la direction.»

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Rédiger le grief de Lindsay

J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que j'ai été suspendue pendant deux jours. / Réparation entière et immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 11.01.

Feuille-ressource des animatrices et animateurs : Exercice de rédaction des griefs

1. *Regan a acheté de nouvelles chaussures de sécurité et a présenté les reçus aux fins de remboursement. La direction a refusé de le rembourser, évoquant le fait qu'elle en avait acheté une nouvelle paire l'année dernière qui est toujours en bon état.*

J'ai un grief aux termes de la convention collective et/ou de toute autre loi applicable parce qu'on a refusé de me rembourser l'achat de chaussures de sécurité. / Réparation entière et immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 9.07 b).

2. *Frank est bien reconnu pour ses convictions religieuses profondes. Le nouveau superviseur a fait des blagues à son sujet, l'appelant «Saint Frank» et «l'évangéliste». Lors de l'attribution d'un quart supplémentaire de fin de semaine, Frank a été omis et le superviseur lui a répliqué, «Hé, je sais que les personnes comme toi n'aiment pas travailler le dimanche!»*

J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce qu'on m'a refusé des heures supplémentaires. / Réparation entière immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 13 et le Code des droits de la personne.

3. *Wilma est une employée comptant douze (12) ans d'ancienneté dont les antécédents de travail sont excellents. Elle postule un autre emploi (affichage n° 6). Elle possède le plus d'ancienneté et les qualifications requises. Cependant, l'employeur embauche une personne de l'extérieur pour pourvoir le poste.*

J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que ma candidature n'a pas été retenue pour le poste prévu à l'affichage n° 6. / Réparation entière et immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 13.3.

4. *Les membres du quart de nuit n'ont pas droit à des pauses-café ou pauses-repos.*

Nous avons un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce qu'on nous a refusé des pauses-repos. / Réparation entière et immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 10.05.

5. *Sasha est un nouvel employé. Six mois après son embauche, tout en bavardant dans la salle de repas, il compare son chèque de paie avec celui d'autres travailleurs et il est surpris de réaliser qu'il gagne moins, seulement 29,50 \$ l'heure.*

J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce qu'on ne me paie pas le taux horaire adéquat. / Réparation entière et immédiate. / Comprenant, mais pas exclusivement, l'article 7.

Manuel des participantes et participants – Rédaction des griefs



Manuel des participantes et participants

Rédaction des griefs

Le libellé idéal d'un grief doit :

- Être court et précis. N'entrez pas dans les détails et n'écrivez pas non plus toutes les preuves et arguments sur le formulaire de grief. Vous pouvez le faire au cours des réunions avec les représentants de l'employeur.
- Comporter quatre parties principales :
 - Nom et autre information sur la plaignante ou le plaignant («qui»)
 - Nature du grief («quoi», «quand» et «où»)
 - Règlement visé («objectif»)
 - Nature de l'infraction («pourquoi»)
- Être signé et daté par la plaignante ou le plaignant.

Quelques détails importants :

- Commencez la description de la nature du grief comme suit : «J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que _____», et donnez une brève description du problème.
- Le règlement visé par le grief : «réparation entière et immédiate».
Il est préférable d'utiliser une telle formulation, brève et percutante, plutôt qu'une longue liste. De cette façon, les délégués/déléguées ne risquent pas d'oublier de points importants. Ils n'ont pas besoin d'inscrire sur la Fiche de renseignements du syndicat ce que la plaignante ou le plaignant recherche comme règlement ni aucun point que la plaignante ou le plaignant pourrait avoir omis, mais que les délégués/déléguées savent qu'ils doivent inclure, comme le rétablissement de l'ancienneté perdue, des contributions au régime de retraite, etc. Ces détails doivent faire l'objet de discussions pendant les réunions sur les griefs avec la direction. Les délégués/déléguées ne peuvent résoudre le problème de manière satisfaisante pour le syndicat s'ils ne savent pas ce que le syndicat cherche à obtenir!
- Dans la partie intitulée violation de la convention, inscrivez «Comprenant _____», ainsi que le numéro de l'article de la convention collective ou le nom de la loi applicable.

Manuel des participantes et participants – Exercice de rédaction des griefs



Manuel des participantes et participants

Exercice de rédaction des griefs

En fonction des scénarios qui vous ont été assignés concernant le lieu de travail ABC Wiring, écrivez la nature du grief, le règlement visé par le grief et la violation de la convention.

1. Regan a acheté de nouvelles chaussures de sécurité et a présenté les reçus aux fins de remboursement. La direction a refusé de le rembourser, évoquant le fait qu'elle en avait acheté une nouvelle paire l'année dernière qui est toujours en bon état.
2. Frank est bien reconnu pour ses convictions religieuses profondes. Le nouveau superviseur a fait des blagues à son sujet, l'appelant «Saint Frank» et l'«évangéliste». Lors de l'attribution d'un quart supplémentaire de fin de semaine, Frank a été omis et le superviseur lui a répliqué, «Hé, je sais que les personnes comme toi n'aiment pas travailler le dimanche!»
3. Wilma est une employée comptant douze (12) ans d'ancienneté, dont les antécédents de travail sont excellents. Elle postule un autre emploi (affichage n° 6). Elle possède le plus d'ancienneté et les qualifications requises. Cependant, l'employeur embauche une personne de l'extérieur pour pourvoir le poste.
4. Les membres du quart de nuit n'ont pas droit à des pauses-café ou pauses-repos.
5. Sasha est un nouvel employé. Six mois après son embauche, alors qu'il bavardait dans la salle de repas, il compare son chèque de paie avec celui d'autres travailleurs et il est surpris de réaliser qu'il gagne moins, seulement 29,50 \$ l'heure.

Manuel des participantes et participants – Exemples de libellé de grief



Manuel des participantes et participants

Exemples de libellé de grief

Congédiement :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que j'ai été congédié sans motif valable.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais sans s'y limiter (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Mesure disciplinaire (c.-à-d., avertissements, suspensions ou rétrogradations) :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que j'ai fait l'objet de mesures disciplinaires sans motif valable.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais pas exclusivement (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Affichage de postes (aucun affichage) :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective et/ou de toute loi applicable parce que le poste de _____ n'a pas été affiché.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais sans s'y limiter (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Affichage de postes (aucune nomination) :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que je n'ai pas été retenu pour le poste de _____ tel qu'affiché.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais sans s'y limiter (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Salaire inapproprié :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que je n'ai pas été correctement rémunéré pour le travail exécuté.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais pas exclusivement (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Heures supplémentaires :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce qu'on ne m'a pas demandé de faire des heures supplémentaires.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais pas exclusivement (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).



Mise à pied :

Nature du grief : J'ai un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que j'ai été mis à pied de manière inappropriée.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais sans pas exclusivement (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Des personnes qui ne relèvent pas de l'unité de négociation effectuent du travail de l'unité :

Nature du grief : J'ai/Nous avons un grief aux termes de la convention collective ou de toute loi applicable parce que des personnes ne relevant pas de l'unité de négociation effectuent du travail de l'unité.

Règlement demandé dans le grief : Réparation entière et immédiate.

Violation de la convention : Comprenant, mais pas exclusivement (numéro de l'article pertinent ou nom de la loi qui s'applique).

Période d'évaluation de la dynamique de groupe

15 minutes

Objectif :

- Déterminer dans quelle mesure le cours répond aux besoins des participants

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Invitez** les évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe à venir à l'avant de la salle.
- **Demandez** à la classe **de passer à la** Feuille de travail de l'évaluatrice et de l'évaluateur de la dynamique de groupe qui se trouve dans leur manuel.
- **Dites :**
 - « Cette période vous est réservée pour discuter de la façon dont le cours s'est déroulé pour vous aujourd'hui, et pour présenter des suggestions aux fins d'amélioration.
 - « Les animatrices et animateurs vont quitter la salle afin que vous puissiez parler librement.
 - « Demandez-nous de revenir dans la salle lorsque vous aurez terminé. »
- **Quittez la salle.**
- **Quand vous reviendrez** dans la salle :
 - Rappelez aux évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe qu'ils auront du temps demain matin pour présenter leur compte rendu.
 - Rappelez aux participantes et participants l'heure de début du cours le lendemain.
 - Souhaitez-leur une bonne soirée!

Jour 3

Bienvenue à la troisième journée du cours

30 minutes

Objectifs :

- Souhaiter la bienvenue aux participantes et participants à la troisième journée du cours
- Résoudre toute question en suspend
- Passer en revue les points clés appris pendant le Jour 2
- Donner le ton pour le Jour 3 et en présenter un aperçu

Préparation :

- Inscrivez au tableau : Bienvenue à la troisième journée du cours!
- Décidez qui jouera les rôles du jeu et comment diviser la classe en petits groupes.

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Souhaitez de nouveau la bienvenue** aux participantes et participants.
- **Invitez** les évaluatrices ou évaluateurs de la dynamique de groupe à présenter leur compte rendu.
- **Expliquez ce que les animatrices ou animateurs feront** pour répondre à toute préoccupation ou suggestion. Remerciez tout le monde de leur participation.
- **Indiquez si la classe est d'accord.** Demandez aux participants s'ils ont des commentaires à faire ou d'autres choses à ajouter.
- **Demandez** : «Quels sujets avons-nous couverts hier?» (Gardez l'ordre du Jour 2 à portée de la main et, quand les participants auront fini de donner leurs commentaires, soulignez tout sujet manquant.)
- **Expliquez** :
 - «Hier, nous nous sommes exercés à mener une enquête et à rédiger des griefs.
 - «Aujourd'hui, nous allons nous réunir avec la direction afin de déposer un grief et d'essayer de le régler.
 - «Nous allons terminer la journée par une discussion sur les soutiens disponibles aux délégués.»

Réunion avec la direction

30 minutes

Objectif :

- Connaître ses droits à titre de délégué
- Connaître les bons comportements à adopter pour se préparer et tenir une réunion avec la direction
- Énumérer les objectifs du syndicat pendant ces réunions
- Se sentir en confiance pour rencontrer la direction

Préparation :

- Inscrivez les différents points suivants sur des feuilles et posez-les au mur :
 - Quels sont mes droits à titre de délégué lors d'une réunion avec la direction?
 - Quels conseils pourraient aider un membre à se préparer pour la rencontre avec la direction?
 - Quels conseils pourraient m'aider à me préparer? Que dois-je dire?
 - Quels conseils pourraient aider à maintenir la réunion sur la bonne voie?
- Inscrivez au tableau «Objectifs du syndicat lors de la réunion avec la direction»

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites :

- «Nous avons déjà parlé de certains points essentiels d'une enquête : où trouver de l'information, utiliser les six éléments pour obtenir une vue d'ensemble, prendre de bonnes notes et rédiger un grief.
- «Nous avons aussi parlé de la lecture et de la compréhension de notre convention collective.
- «Toutes ces étapes sont importantes pour tenter de résoudre le problème.»

➤ Demandez :

- «Une autre étape clé de la résolution des problèmes consiste à rencontrer l'employeur. Pourquoi?» (Vous recherchez des réponses telles que : si l'action ou l'inaction de l'employeur constitue le problème, il faut lui parler pour trouver une solution; il est plus rapide de le convaincre de faire ce que le syndicat veut que de le forcer à aller en arbitrage, etc.)
- «Il est toujours bon de dire clairement ce que vous voulez tirer de la réunion : Quels sont les objectifs de notre syndicat lorsqu'il se réunit avec la direction?»

- **Inscrivez les réponses des participants** au tableau. Demandez-leur de passer à la page intitulée «Objectifs du syndicat lors d'une réunion avec la direction» dans leur manuel. Lisez-la à haute voix.

- **Dites** : «Voilà quels sont nos objectifs. Cependant, les délégués doivent être familiers avec d'autres outils et tactiques pour être plus confiants et efficaces lorsqu'ils se réunissent avec la direction.»
- **Attirez l'attention sur les quatre feuilles mobiles** autour de la salle. Invitez les participants à former des groupes d'un nombre quasi égal et à se placer en face des feuilles mobiles. Remettez un marqueur à chaque groupe.
- **Expliquez** :
 - «Voilà des choses qu'un délégué doit connaître. Quels sont mes droits lorsque je me réunis avec la direction? Quels conseils pourraient aider un membre à se préparer pour la rencontre avec la direction? Quels conseils pourraient m'aider à me préparer? Que dois-je dire? Quels conseils pourraient aider à maintenir la réunion sur la bonne voie?
 - «Prenez 5 minutes pour réfléchir aux réponses que vous connaissez à votre question précise. Inscrivez-les au tableau avec un marqueur.»
- **(Pendant que les participants travaillent, déplacez-vous** afin de vérifier s'ils comprennent bien la tâche. En particulier, aidez-les à comprendre que, dans le cas de Lindsay, «Que dois-je dire?» exige des réponses générales plutôt que spécifiques.)
- **Une fois les 10 minutes écoulées**, invitez les groupes à tour de rôle à présenter leurs idées à la classe, et les autres participants à en présenter d'autres.
- **Invitez-les** à passer aux pages intitulées «Les droits des délégués syndicaux», «Avant de rencontrer la direction», «Présenter votre cause», «Pendant une réunion avec la direction» et «Après la rencontre avec la direction» dans leur manuel. Soulignez-en les points clés que vous n'avez pas déjà mentionnés.
- **Demandez** : «Nous allons assister à une réunion pour parler du cas de Lindsay. Quel est notre rôle quand une réunion porte sur autre chose qu'une mesure disciplinaire?» (Vous recherchez des réponses telles que : prendre de bonnes notes; offrir un soutien moral au membre s'il s'agit d'une réunion où le délégué ne peut intervenir, comme une enquête sur du harcèlement; veiller à ce que le membre soit traité avec respect et intervenir si ce n'est pas le cas; veiller à ce qu'on suive la bonne procédure.)
- **Terminez en disant** : «Retournons au jeu de rôles et concrétisons ces idées.»

Manuel des participantes et participants – Avant de rencontrer la direction



Manuel des participantes et participants

Avant de rencontrer la direction

- Quel est l'objectif de la réunion et, par conséquent, votre rôle? Essayez de le déterminer. Vos droits sont différents s'il s'agit d'une audience liée à un grief ou d'une mesure disciplinaire, plutôt que d'une réunion non disciplinaire portant sur le rendement au travail, d'une entrevue d'embauche ou d'une entrevue d'un membre en tant que témoin lié à une plainte de harcèlement.
- Informez-vous autant que vous le pouvez sur la situation avant de vous rendre à la réunion afin de minimiser les chances d'être surpris. (Vous ne voulez vraiment pas que le membre dise quelque chose que vous entendez pour la première fois pendant la réunion.) Utilisez la Fiche de renseignements du syndicat pour guider votre recherche.
- Obtenez autant d'informations que possible de la direction avant la réunion.
- Si la direction ne vous a pas fait part à l'avance de l'objectif de la réunion (dans les cas où elle l'a convoquée), ne laissez pas le membre dire quoi que ce soit tant que la direction n'en a pas donné la raison précise. Ensuite, au besoin, réunissez-vous avec le membre avant de répondre.
- Décidez avant la réunion de la possibilité que le membre puisse aider sa cause ou y nuire en prenant la parole. Si vous croyez qu'il y «nuira», entendez-vous avec lui pour qu'il ne parle pas à la réunion.
- Discutez de ce que vous, à titre de déléguée ou délégué syndical, et le syndiqué direz; entretenez-vous pendant la réunion si le membre dévie de ce qui avait été décidé.
- Préparez les membres avant la réunion à l'impact émotionnel lié au fait d'entendre des critiques à leur sujet. Encore là, cette préparation aidera à éviter les crises de nerfs ou les confessions nuisibles.

Manuel des participantes et participants – Objectifs du syndicat lors d'une réunion avec la direction



Manuel des participantes et participants

Objectifs du syndicat lors d'une réunion avec la direction

En général, les délégués/déléguées et les autres représentant(e)s syndicaux rencontrent la direction afin d'atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- Recueillir de l'information utile.
- Faire respecter la convention collective.
- Résoudre des problèmes d'une manière qui respecte ou élargit les droits des travailleuses et travailleurs.
- Améliorer les relations de travail avec l'employeur.
- Rehausser le respect (ou la crainte) de la direction à l'égard de la capacité et du pouvoir de notre syndicat.

En gardant ces objectifs à l'esprit, vous demeurerez sur la bonne voie et tirerez le meilleur parti de la réunion avec la direction.

Manuel des participantes et participants – Présenter votre cause



Manuel des participantes et participants

Présenter votre cause

Voici une suggestion sur la façon de présenter un argument clair à la direction :

- **Énoncez la position du syndicat** («Le syndicat croit que la mesure disciplinaire était injustifiée.»)
- **Donnez-en les raisons** («L'autre superviseure a demandé à Rashpal de travailler des heures supplémentaires; la convention collective exige qu'une déléguée ou un délégué soit présent, mais on a refusé ce droit à Rashpal).
- **Déterminez ce que l'employeur en retirera s'il en convient.** Autrement dit, vous recherchez sa collaboration. («Il s'agissait d'un travail urgent pour un client. Rashpal a fait preuve de dévouement à l'égard de son travail en offrant son aide. Nous savons que vous voulez encourager les efforts pour répondre aux besoins de clients importants.»)
- **Faites connaître un «objectif».** («La lettre d'avertissement devrait être retirée.»)

Manuel des participantes et participants – Pendant une réunion avec la direction



Manuel des participantes et participants

Pendant une réunion avec la direction

- Pendant la réunion à la première étape, **demandez toujours à l'employeur pourquoi il a pris la mesure**. Il pourrait avoir de l'information sur le grief que nous n'avons pas, malgré notre enquête approfondie. Séparez les points et les faits dont vous convenez de ceux dont vous ne convenez pas, puis examinez à fond chaque point faisant l'objet d'un désaccord.
- **Établissez tous les faits dès les premières étapes** de la procédure de règlement des griefs. Ne retenez pas d'information pertinente jusqu'à l'étape finale. Vérifiez à fond chaque déclaration de fait que la direction a soulevée avant de tenter d'y répondre. Lorsque les «faits» se contredisent, parlez aux témoins ou faites la recherche nécessaire pour déterminer ce qui s'est véritablement produit.
- **Ne donnez pas à l'employeur des copies des documents du syndicat**. Ne lui remettez jamais des copies de la Fiche de renseignements du syndicat ou des déclarations de la plaignante ou du plaignant. Nous devons connaître toute son histoire, mais l'employeur pourrait utiliser des détails contre nous. Si vous croyez que de remettre certains autres documents à l'employeur pourrait aider à résoudre le grief, vérifiez d'abord avec le délégué/la déléguée en chef, le président de l'unité, le président de la section locale ou le permanent.
- **Écoutez attentivement et prenez de bonnes notes**.
- **Tenez-vous-en au sujet**. L'employeur pourrait tenter de détourner votre attention en abordant une autre question. Quand il aura terminé, rappelez-lui les faits du grief individuel en cause, et quand vous prenez la parole, tenez-vous-en à la question.
- **Évitez d'être seul pour rencontrer les représentants de la direction**. Faites-vous accompagner d'un autre délégué/déléguée ou d'un membre pour qu'il puisse témoigner de ce que l'employeur a réellement dit. D'ordinaire, le plaignant a le droit d'assister à toutes les discussions.
- **Si vous ne connaissez pas l'objectif de la réunion, insistez auprès de l'employeur pour qu'il vous en explique les raisons**.
- **Insistez pour que l'employeur respecte votre position à titre de représentante ou représentant légitime du syndicat**.
- **Faites en sorte que la conversation demeure respectueuse des deux côtés**, mais en particulier, ce que dit la direction à l'égard du membre et de vous-même. Opposez-vous à tout langage ou action discriminatoire de la part de l'employeur pendant la réunion, et prenez note de tous les comportements pouvant montrer que le racisme ou d'autres formes de discrimination constituent des facteurs dans la cause que vous traitez.



- **Ne perdez pas votre sang-froid et ne «bluffez» pas.** Peu de gens arrivent à réfléchir correctement lorsqu'ils sont en colère. Que l'autre partie se mette dans cet état ne pose pas de problème, mais les représentants du syndicat doivent rester calmes. Si une des personnes qui vous accompagnent ou vous-même ressentez de la colère, ajoutez la réunion ou demandez aux membres de la direction de sortir pour une brève période. Prenez ensuite le temps de vous calmer et de reprendre vos esprits.
- **Prenez des pauses si le plaignant semble émotif** ou fragile, ou susceptible de perdre le contrôle (de fondre en larmes ou d'éclater de rage). Vous minimiserez ainsi les chances que des scènes ou des confessions soudaines se produisent.
- **En cas de doute, discutez-en en privé.** Vous pourriez informer la direction à l'avance du fait que vous pourriez tenir des discussions privées pendant la rencontre. Donc, si vous devez vous réunir séparément, on n'y verra pas de signe de panique ni de culpabilité.
- **Faites preuve d'unité pendant la rencontre avec l'employeur.** Autrement dit, ne vous opposez pas à ce que dit un autre représentant syndical et ne le contredisez pas devant l'employeur. Décidez de la position du syndicat *avant* la rencontre. Si des problèmes surviennent, demandez une pause pour vous réunir ou discuter collectivement en *privé* de sorte que l'employeur ne puisse vous voir ni vous entendre.
- **Ne concluez pas d'entente qui enfreint la convention collective**, même s'il peut s'agir d'une voie convenable à suivre. Vous ne feriez que sacrifier les droits de quelqu'un d'autre.
- **Si l'employeur propose un compromis**, consultez le plaignant ainsi que votre permanent avant d'en convenir, tout particulièrement si l'employeur demande à ce que des allégations de racisme ou de discrimination soient retirées du dossier.
- **Ne laissez pas la ou le membre signer un document où elle ou lui avoue une faute ou renonce à quelque chose à moins d'avoir vu et examiné le document à l'avance pour déterminer s'il convient de le faire.** Sinon, dites à la direction que vous allez le revoir et lui revenir à ce sujet. Dans le doute, consultez votre permanent ou votre délégué/déléguée en chef tout de suite.
 - Laissez-vous un membre avouer une faute? Tout dépend de l'accusation, de la punition probable, des circonstances atténuantes, du besoin de faire preuve de vigilance et de tenir compte des répercussions que pourraient entraîner des excuses ou une confession rapide à titre de bonne foi et de loyauté, de votre impression de la sincérité de la direction, ou qu'il s'agisse ou non d'une conclusion à prévoir, des conséquences de l'incident sur le travail de l'unité ou au-delà.

Ne croyez pas les dires selon lesquels «il n'est pas professionnel de déposer un grief».

Ce n'est pas le cas.

Un grief exige tout simplement de l'employeur qu'il respecte ses engagements aux termes la convention collective.

Manuel des participantes et participants – Après la rencontre avec la direction



Manuel des participantes et participants

Après la rencontre avec la direction

- **Vérifiez attentivement les délais prescrits dans la procédure de règlement des griefs** et respectez-les. Ne pas en tenir compte peut faire perdre une cause valable au syndicat.
- **Prenez note de tout ce qui se passe.** Si les parties parviennent à un règlement verbal, la déléguée ou le délégué syndical devrait le noter par écrit et demander au représentant de l'employeur de signer le document. Conservez le document écrit dans le dossier du syndicat. Nous pouvons le consulter plus tard si la même situation ou une autre semblable survient. Mettez vos dossiers à jour, y compris la Fiche de renseignements du syndicat.
- **Tenez la plaignante ou le plaignant informé** sur ce que notre syndicat fait en son nom.

Manuel des participantes et participants – Les droits des délégués syndicaux



Manuel des participantes et participants

Les droits des délégués syndicaux/déléguées syndicales

Les délégués syndicaux/déléguées syndicales doivent contester l'autorité de l'employeur lors de violation des droits des membres et de la convention collective. Sur quelle protection pouvez-vous compter dans ce cas?

À titre de délégués/déléguées, vous êtes les égaux de l'employeur et méritez d'être traités avec respect. Vous n'avez pas à demander la permission de l'employeur pour parler, entrer dans une salle de réunion ou vous asseoir, ni à subir de l'intimidation ou des traitements abusifs de sa part, et vous devriez le corriger s'il le fait. L'employeur n'a pas non plus à vous traiter avec des gants blancs, ou vice-versa. Normalement, vous êtes réunis en raison d'un conflit, et vous avez donc tous deux le droit de présenter vos positions de manière énergique.

La loi interdit à l'employeur d'entraver ou de restreindre toute activité syndicale légitime à laquelle vous participez, de prendre des mesures disciplinaires ou de faire preuve de discrimination à votre égard en raison de celle-ci. Si vous faites face à des difficultés dans l'exercice de votre travail à titre de délégués/déléguées ou si on use de représailles à votre égard, communiquez tout de suite avec votre délégué/déléguée en chef ou votre permanent syndical.

La plupart des conventions collectives protègent l'activité syndicale. Si l'employeur tente de vous refuser vos droits à titre de délégués/déléguées, il viole également la convention collective.

La plupart des conventions collectives vous autorisent à remplir vos fonctions de délégués/déléguées pendant les heures de travail. Lisez votre propre convention collective et vérifiez auprès de votre délégué/déléguée en chef et votre permanent les dispositions précises à cet égard. D'ordinaire, les délégués/déléguées peuvent déposer des griefs, assister aux réunions pour résoudre des problèmes et des griefs, et accompagner les membres à des réunions disciplinaires pendant les heures de travail. (Le membre ou le plaignant a également le droit d'assister à ces réunions pendant les heures de travail.) Vous devez accomplir toute autre fonction syndicale, comme enquêter sur des griefs, distribuer de l'information ou encourager les travailleurs à participer à des campagnes syndicales, pendant vos pauses ou après les heures de travail.

Limites à la conduite des délégués/déléguées. Par exemple, vous ne pouvez pas encourager des employés à désobéir aux ordres de l'employeur, à moins que ces ordres soient illégaux ou qu'ils posent une menace à la santé et à la sécurité. Vous devez également continuer de remplir vos obligations à titre d'employés, à moins d'être en congé syndical.

Les arbitres reconnaissent que les délégués syndicaux/déléguées syndicales ne sont pas des «diplomates de carrière». Un arbitre a écrit : «À certains moments, les délégués/déléguées peuvent se voir obligés de faire preuve de sévérité lorsqu'ils s'adressent à la direction et à d'autres, de tenir des propos sévères au sujet de la direction lorsqu'ils s'adressent aux employés dans un effort pour les informer ou les mobiliser... L'employeur ne doit pas les forcer à se taire en les menaçant de mesures

4^e partie du jeu de rôles : Essayer de trouver une solution

60 minutes

Objectif :

- Simuler une réunion avec la direction et la présentation d'un grief

Préparation :

- Inscrivez les questions suivantes sur une feuille mobile :
 - Quel est l'objectif de la procédure de règlement des griefs?
 - Que voulez-vous accomplir pendant la réunion avec la direction?
 - Quels sont les points forts du cas du syndicat?
 - Quels en sont les points faibles? Quelle est la meilleure approche pour résoudre le problème?
 - Est-il possible de le résoudre sans déposer un grief?
 - Quels sont les avantages pour l'employeur de résoudre la situation avant que vous déposiez le grief?
 - Quels sont les avantages pour lui de ne pas le résoudre?
- Sur une feuille mobile inscrivez : «Une chose qui peut m'aider à être efficace pendant les réunions avec la direction est : _____.»

Matériel :

- Grandes papillons post-it (6 x 8 po, de n'importe quelle couleur)

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites/Demandez :

- «Réfléchissez à la discussion d'hier sur l'importance de porter attention aux délais prescrits dans la procédure de règlement des griefs.
- «Quand l'incident qui a donné lieu au grief de Lindsay s'est-il produit?» (Hier ou aujourd'hui [selon le rythme du cours].)
- «Combien de temps la convention collective d'ABC vous accorde-t-elle pour le dépôt d'un grief?» (30 jours civils.)
- «À partir du moment où vous réalisez qu'il y a motif de grief, pendant combien de temps devez-vous attendre pour le déposer?» (Vous recherchez des réponses telles que : cela dépend du problème – s'il s'agit d'un point sérieux comme un congédiement, il faut le déposer tout de suite; s'il y a possibilité de résoudre le problème, prendre un peu de temps pour y remédier de manière informelle pourrait s'avérer plus facile; cela peut dépendre des personnes concernées – la direction fait preuve de rigidité et n'est jamais ouverte à des solutions informelles, ou elle fait preuve de souplesse, ou elle n'aime pas perdre la face.)

- **Dites** : «Le grief est maintenant prêt à présenter à l'employeur. Prenons quelques minutes pour réfléchir à nos objectifs et à nos tactiques.»
- **Attirez l'attention sur les questions inscrites au tableau et ouvrez une discussion à ce sujet** :
 - Quel est l'objectif de la procédure de règlement des griefs? (Vous recherchez les réponses suivantes : résoudre le problème d'une façon qui respecte la convention, respecte ou fait progresser les droits des membres, restreint le pouvoir de la direction, accroît ou confirme celui de notre syndicat et sa réputation auprès des membres et de la direction.)
 - Que voulez-vous accomplir pendant la réunion avec la direction? (Vous recherchez les réponses suivantes : obtenir une solution convenable pour Lindsay; savoir ce que fait la direction et les raisons qui la motivent; lui montrer que le syndicat est compétent et confiant.)
 - Quels sont les points forts du cas du syndicat? (Vous recherchez les réponses suivantes : la punition est extrême; Lindsay a agi comme d'habitude; la production est élevée, pourquoi compromettre le succès; régler le problème n'affaiblira ni le moral ni le rendement de l'équipe.)
 - Quels en sont les points faibles? (Vous recherchez les réponses suivantes : le superviseur/l'employeur a le droit de gérer la main-d'œuvre; tous les membres de l'équipe et Lindsay avaient été spécifiquement informés de la nécessité de respecter l'heure de début du travail.)
 - Quelle est la meilleure approche pour résoudre le problème et obtenir que Lindsay soit payée pour les deux jours? Allez-vous déposer le grief à la première occasion, ou tenter d'en discuter d'abord?
 - Est-il possible de le résoudre sans déposer un grief?
 - Quels sont les avantages pour l'employeur de résoudre la situation avant que vous déposiez le grief? (Vous recherchez les réponses suivantes : moins de chance d'établir un précédent, de perdre la face, d'interrompre la production et d'affaiblir le moral.)
 - Quels sont les avantages pour lui de ne pas le résoudre? (Vous recherchez les réponses suivantes : le syndicat paraîtra inefficace s'il n'obtient aucun résultat opportun pour le membre; maintenir une image de fermeté; décourager le dépôt d'autres griefs.)

- **Invitez** les participants à se remettre en groupes et à reprendre le jeu de rôles.
- **Expliquez :**
 - «Chaque partie (syndicale et patronale) a 5 minutes pour se réunir.
 - «Partie syndicale : N'oubliez pas ce dont nous avons parlé relativement aux documents Présenter votre cause et Les droits des délégués syndicaux, et les autres conseils pour la réunion avec la direction. Discutez de vos points forts et points faibles, et de votre approche. Si la direction ne veut pas régler le problème, remettez-lui le formulaire de grief.
 - «Partie patronale : Discutez de vos points forts et points faibles, et de votre approche. Comment peut-on vous persuader de régler le problème?
 - «Après 5 minutes, nous vous donnerons d'autres instructions.»
- **Signalez la fin des 5 minutes** et demandez aux groupes de se réunir pendant 30 minutes pour tenter de résoudre le problème Lindsay.
- **Signalez la fin des 30 minutes.**
- **Demandez :**
 - «Qui a obtenu une résolution sans déposer un grief?» (Invitez les parties syndicales à expliquer brièvement les tactiques qui ont fonctionné, puis les parties patronales à décrire brièvement ce qui les a persuadées à régler le problème.)
 - «Qui a déposé le grief?» (Invitez les parties patronales à décrire brièvement pourquoi elles n'étaient pas disposées à régler le problème, puis aux parties syndicales à décrire brièvement les tactiques qu'elles ont utilisées.)
- **Distribuez** un large papillon (ou une demi-feuille de papier) à chaque participant.
- **Attirez l'attention sur la question au tableau** et demandez aux participants d'écrire sur le papillon (ou la demi-feuille) un point qui les aiderait à être efficaces pendant les réunions avec la direction.
- **Après quelques minutes de réflexion et de rédaction, invitez-les** à venir à l'avant un à la fois pour coller leur idée sur la feuille et la lire à haute voix.
- **Terminez en commentant** les similarités et différences entre les idées.

Revoir le rôle des délégués syndicaux au-delà du traitement des griefs

30 minutes

Objectifs :

- Reconnaître l'importance des autres rôles des délégués, au-delà du traitement des griefs
- Savoir à quoi s'attendre dans le cours Les délégués syndicaux à l'œuvre II

Préparation :

- Fixez les six feuilles mobiles intitulées «Pourquoi des syndicats?» du Jour 1 au mur avant de la salle.
- Sur une feuille mobile, dessinez le triangle du document intitulé Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail (défendre les membres, les écouter, les informer, les sensibiliser, renforcer la solidarité).

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Demandez** : «Pourquoi est-il important que les délégués traitent les griefs?»
(Vous recherchez des réponses telles que : défendre les droits collectifs et acquis par des luttes difficiles; protéger les travailleurs individuels; assurer justice et démocratie dans le lieu de travail.)
- **Dites** : «Pour toutes les raisons que je vous ai mentionnées, nous avons passé une grande partie de la journée et du présent cours à étudier les griefs.»
- **Invitez les participants à passer à la page** intitulée «Choses que font nos membres» dans leur manuel et à la remplir individuellement, en pensant aux membres dans leur lieu de travail.
- **Quand les participants auront terminé, posez-leur les questions suivantes** (et inscrivez les réponses au tableau) :
 - «Quelles sont les choses que tous vos membres font?» (Quand une personne aura répondu, demandez aux autres de lever la main pour déterminer combien ont coché «Tous» pour les mêmes activités.)
 - «Certains d'entre vous ont-ils inscrit autre chose sous tous?» (Demandez-leur de lever la main encore une fois.)
 - «Quelles sont les choses qu'à peu près aucun membre ne fait?» (Quand une personne aura répondu, demandez aux autres de lever la main pour déterminer combien ont coché «À peu près aucun» pour les mêmes activités.)

- «Certains d'entre vous ont-ils répondu autre chose sous à peu près aucun?» (Demandez-leur de lever la main de nouveau.)

- **Dites :**
 - «Par conséquent, les griefs sont importants ET il s'agit d'une activité à laquelle très peu de membres participent.
 - Vous vous rappellerez qu'au début du cours, nous avons dit que le rôle des délégués consistait à défendre les membres, et aussi à les écouter, les informer, les sensibiliser et renforcer la solidarité.

- **Attirez l'attention sur** la feuille mobile comportant le triangle sur le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail.

- **Demandez :** «Sur quoi les délégués devraient-ils axer leur travail et comment, si nous voulons être à l'écoute de la plupart des membres?» (Animez une discussion sur des points tels que l'importance de communiquer avec les membres et de les sensibiliser, et les autres endroits – activités communautaires, salle de repas, etc. – où le travail syndical peut se dérouler, et comment les délégués peuvent utiliser le traitement des griefs comme une occasion d'encourager les membres à échanger entre eux ce qu'ils ont appris sur leurs droits et l'importance d'avoir un syndicat.)

- **Terminez en disant :**
 - «Cela ne signifie pas que les délégués devraient se sentir découragés ou refuser de déposer des griefs.
 - «Il est très important de se souvenir que le travail des délégués ne consiste pas uniquement à déposer des griefs.
 - «De plus, lorsque vous reviendrez pour suivre le cours Les délégués syndicaux à l'œuvre II, nous examinerons ces autres éléments de votre rôle (écouter, sensibiliser et informer), et nous passerons en revue et approfondirons ce que nous avons étudié pendant le cours Les délégués syndicaux à l'œuvre I au sujet des griefs et de la défense des membres.»

Manuel des participantes et participants – Choses que font nos membres



Manuel des participantes et participants

Choses que font nos membres

	Tous	Plus de la moitié	Certains	À peu près aucun
Me parlent d'un problème				
Déposent un grief				
Travaillent				
Mangent leur repas du midi				
Assistent aux réunions de la section locale				
Prendent des pauses-café et pauses-cigarette				
Passent du temps avec leurs familles				
S'informent au sujet des négociations				
Assistent à une conférence ou à un cours du syndicat				
Participent à des activités communautaires				
Votent aux élections fédérales, provinciales et municipales				
Autre?				

Soutien aux délégués

30 minutes

Objectifs :

- Indiquer les ressources pour les délégués
- Prévenir le découragement et l'épuisement

Préparation :

- Trouvez un endroit ouvert dans la salle pour l'activité

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

➤ Dites :

- «Les délégués sont essentiels au travail de notre syndicat.
- «C'est pourquoi le syndicat offre du soutien par le biais de son programme d'éducation, des manuels des délégués syndicaux et des permanents.
- «Les réseaux de soutien près de chez vous sont aussi importants.
- «Vous aurez bien des bonnes journées, et des mauvaises aussi : affronter un membre en colère; des membres qui vous regarderont différemment parce que vous leur avez dit qu'il était incorrect de faire des blagues sexistes dans la salle de repas; une direction mécontente parce que vous aurez maintenu votre position.
- «Votre tâche peut s'avérer stressante, admettons-le.
- «Alors ne vous blâmez pas. Ne vous en prenez pas à votre famille, aux membres, aux autres délégués, ni aux dirigeants de votre section locale.»

- **Invitez les participants à passer à la page intitulée «Mes soutiens» de leur manuel et à se déplacer à une zone ouverte de la salle, crayon en main.**

➤ Dites :

- «Trouvez une personne avec qui travailler. Discutez ensemble de la façon dont vous allez répondre à deux questions.
- (Après 3 ou 4 minutes de discussion) «Trouvez quelqu'un d'autre et échangez vos réponses. D'autres idées surgiront peut-être?
- (Après 3 ou 4 minutes de discussion) «Trouvez une autre personne avec qui discuter une dernière fois, et échangez vos idées.»

➤ Terminez en demandant/disant :

- «Avez-vous eu d'autres idées pour faire des choix plus sains dans votre vie personnelle?»
- «Nous vous encourageons à créer des liens avec les autres délégués du cours, à titre de source de soutien mutuel.»

Récapitulation et évaluation

30 minutes

Objectifs :

- Échanger des commentaires sur le cours
- Déterminer les principales leçons apprises
- Se féliciter les uns les autres de nos réussites

Préparation :

- Posez au mur la feuille intitulée «Nos attentes» de l'activité du Jour 1 «Attentes et objectifs»
- Inscrivez au tableau :
 - Une chose pour laquelle je me sens mieux préparé(e) est _____.

Matériel :

- Feuille mobile «Nos attentes» de l'activité du Jour 1 «Attentes et objectifs»
- Formulaire d'évaluation du Syndicat des Métallos
- Attestations de cours

Notes à l'intention des animatrices et animateurs :

- **Dites/Demandez** : «Vous retournerez sous peu à votre lieu de travail et les membres pourraient vous questionner sur le cours. Que répondrez-vous s'ils posent la question suivante : Quel est le rôle de la déléguée ou du délégué syndical?»
- **Invitez plusieurs personnes** à présenter leurs commentaires. Reportez-vous à la feuille intitulée «Le rôle des délégués syndicaux dans le lieu de travail» au début du Manuel des participantes et participants pour inscrire tout aspect manquant du rôle.
- **Attirez l'attention sur la question au tableau** et demandez aux participants de prendre un moment pour réfléchir à la façon dont ils pourraient compléter la phrase.
- **Après qu'ils auront réfléchi pendant quelques minutes, déplacez-vous autour de la salle** pour entendre la réponse de chacun.
- **Invitez** les évaluatrices et évaluateurs de la dynamique de groupe à commenter la façon dont le cours a su répondre aux attentes, en utilisant la liste du Jour 1.
- **Distribuez les formulaires d'évaluation.** Donnez aux participants le temps de les remplir, puis recueillez-les.
- **Remettez les attestations** aux participants, une à la fois, en invitant chaque personne à venir à l'avant pour la recevoir. Serrez-leur la main. Encouragez les autres à applaudir et à les acclamer.

Remerciez-les tous de ce qu'ils font pour le Syndicat des Métallos et souhaitez-leur un retour sécuritaire à la maison!