



Traitement avancé des griefs



L'INSTITUT PROFESSIONNEL DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

Section de la formation
Opérations régionales



Le rôle du délégué syndical



Rappel : Le rôle du délégué syndical

Comme délégué syndical,

- Vous devez connaître toutes les conventions collectives pertinentes. Vous ne représentez pas seulement votre groupe; vous pourriez aussi devoir représenter d'autres groupes de votre ministère.
- Vous déposez le grief et représentez des membres au premier palier de la procédure de règlement des griefs.

Politique relative aux délégués syndicaux – Fonctions et responsabilités

« Les délégués syndicaux sont chargés d'informer leur bureau régional respectif de tout grief ou d'autres recours déposés au nom des membres ».

Le rôle du délégué syndical

Devoir de juste représentation

- Obligation de représenter les membres de manière qui ne soit ni arbitraire, ni discriminatoire ni de mauvaise foi.
- Connaissez vos limites. Suivez la politique relative aux délégués syndicaux de l'Institut – Consultez votre ART.

Le rôle du délégué syndical

Qu'arrive-t-il si vous n'êtes pas d'accord avec les recommandations de votre ART concernant la formulation d'un grief ou la façon de procéder?

1. Discutez de cette question. Vous pouvez aussi le faire par écrit.
2. Si cela ne règle pas la question, d'autres mécanismes internes peuvent vous aider à le faire.

Les délégués syndicaux assurent la liaison avec le bureau régional.

« Les délégués syndicaux sont chargés d'informer leur bureau régional respectif de tout grief ou d'autres recours déposés au nom des membres ».

Politique relative aux délégués syndicaux de l'Institut

Rôle de défenseur du délégué syndical

- Il facilite la préparation du dossier avant la réunion de consultation sur les griefs.
- Il représente l'employé lésé à cette réunion.
- Il essaie d'empêcher l'employé lésé de nuire à sa propre cause.

Le délégué syndical comme examinateur

- Il réévalue le bien-fondé de la cause en fonction des nouveaux faits et éléments probants divulgués à la réunion de consultation.
- Il réévalue le bien-fondé de la cause en fonction de la réponse de l'employeur.
- Il aide l'employé lésé à déterminer s'il fait passer son grief au palier suivant, s'il accepte une proposition de règlement (le cas échéant) ou s'il retire son grief.
- Il s'assure que les délais prescrits sont respectés.

Le délégué syndical comme diplomate

Il ne perd pas l'objectif de vue.

- Les griefs ne sont qu'une partie du travail à faire.
- Ils ne sont pas une raison de lancer une croisade.

Il maintient la relation de travail :

- entre la direction et l'employé lésé;
- entre la direction et le syndicat.



Entrevue et enquête



En tant que délégué syndical, demandez toujours...

- Devrait-on déposer un grief?
- Y a-t-il un différend légitime?
- Le grief est-il le meilleur moyen de traiter de la question?
- Une autre procédure pourrait-elle améliorer les chances d'obtenir des résultats positifs?
- La nature du différend peut-elle empêcher le dépôt d'un grief?
- Quel est le bien-fondé du grief déposé?
- Quels faits ou documents faut-il rassembler?

Le pouvoir des questions

Une technique d'interrogatoire efficace est un outil essentiel pour les délégués syndicaux. Une enquête et un interrogatoire fructueux exigent ce qui suit :

- Établir le type de réponse qu'un type de question produira;
- Avoir une bonne capacité d'écoute et laisser aux membres le temps de parler avant de commencer à poser des questions;
- Poser des questions pour mettre en doute des divergences entre des versions, éclaircir des malentendus ou mettre en doute (poliment) ce qu'on vous dit qui ne tient pas debout;
- Se servir des questions pour permettre aux membres de s'assumer; Demander à la personne qui raconte son problème de réfléchir à ce qui devrait arriver, selon elle. Cet exercice aide tout le monde à axer son énergie sur la résolution du problème.

Considérations...

N'oubliez pas :

- Avant de poser des questions, assurez-vous que la personne que vous interrogez est à l'aise et prête à parler.
- Ne bombardez pas le membre de questions avant d'avoir un peu établi la relation. Laissez-lui le temps de raconter « son histoire ».
- Votre approche et votre ton devraient montrer que vous voulez vraiment savoir ce que le membre a à dire.
- Ayant l'air compatissant et curieux, prenez une voix calme et dites des phrases non accusatoires.

Sollicitez les commentaires d'autres personnes ou écoutez-vous et notez les réactions que vous suscitez pour pouvoir adapter votre ton et votre approche en conséquence.

Poser des questions dans une enquête sur un grief

Lorsqu'un membre vous fait part d'un grief potentiel, commencez par demander « que s'est-il passé? » et laissez le membre parler sans l'interrompre. Passez ensuite à des questions de plus en plus précises et orientées.

Quand vous posez des questions à la direction :

- ayez l'esprit ouvert;
- dites clairement ce qui vous intéresse, c'est de comprendre ce qui est arrivé. Évitez d'en faire une affaire personnelle;
- ne plaidez pas la cause ou ne soyez pas en désaccord avec le superviseur ou le gestionnaire;
- posez des questions et évitez de donner votre opinion. Votre but, c'est de comprendre le point de vue de l'autre.

Procédure à suivre pour recueillir efficacement de l'information

Étape 1 : Obtenez des renseignements en posant des questions ouvertes qui vous aident à avoir un aperçu général de ce qui s'est passé.

Étape 2 : Ouvrez et élargissez le sujet à l'aide de questions qui montrent votre curiosité : votre but, c'est de voir la situation dans son ensemble.

Étape 3 : Tâtez le terrain – Commencez à creuser la question autour de vos « intuitions ».

Étape 4 : Questions fermées – Maintenant que vous avez une bonne idée des faits, des renseignements et de ce qui s'est passé, des questions précises se profileront autour de chacun des faits notés et vous devriez poser des questions plus fermées pour confirmer ce que vous pensez.

Étape 5 : Vérifiez vos faits. C'est la dernière étape de votre collecte de renseignements.

! Interrogez toujours vos témoins séparément et jamais en présence de l'employé lésé. Ne pas les voir séparément pourrait compromettre les preuves que vous essayez de recueillir pour régler le grief.

Quels renseignements recueillez-vous?

- QUI – Qui est concerné?
 - OÙ – Où est-ce arrivé?
 - QUAND – Dates, heure, nombre de fois
 - QUOI – Qu'est-il arrivé? De quoi s'agit-il?
 - BUT – De quoi a-t-on besoin? Que veut-on? Quels résultats vise-t-on?
 - POURQUOI?
 - COMMENT?
- ** Faites attention avec la question *pourquoi!* Quand une personne est sur la défensive, lui demander *pourquoi* peut lui donner l'impression qu'elle doit se défendre et quand la situation s'envenime, cette impression peut bloquer la communication et vous empêcher de rassembler tous les faits.



Rédiger un grief



Conseils pour rédiger un grief efficacement

- Soyez concis et clair en ce qui concerne le grief et les mesures correctives.
- S'il y a infraction à la convention collective, mentionnez-le, Mais soyez sûr de ce que vous dites, car votre trop grande précision pourrait se retourner contre vous à long terme.
- Assurez-vous de demander que les mesures correctives soient complètes et permettent d'« obtenir une réparation intégrale ».
- Consultez votre ART avant de déposer un grief.
- Obtenez toutes les signatures nécessaires (membre et représentant), datez et déposez-le!

Autres conseils...

- Demandez à votre ART de vous donner des exemples de griefs inscrits sur des formulaires.
- Il n'y a pas de modèle unique.
- C'est la partie la plus importante de la procédure de règlement des griefs.
- Si le grief n'est pas rédigé conformément à la loi ou que son libellé se prête à l'arbitrage, le membre risque de perdre son droit d'obtenir réparation.

Rédiger un grief

Modèle de libellé de grief

- Je dépose un grief parce que l'employeur n'a pas... en conformité avec la convention collective (du groupe XY).
- Je dépose un grief parce que l'employeur n'a pas... en contrevenant à la convention collective (du groupe XY).
- Je dépose un grief parce que l'employeur a refusé de... en contrevenant notamment à l'article XX de la convention collective (du groupe XY), des politiques de l'employeur et d'autres lois liées à l'emploi.

Réparation

La réparation intégrale comprend notamment :

-
-

et toute autre réparation pour le préjudice subi ou que j'obtienne réparation intégrale.



Présenter le grief



Votre rôle

- Faciliter la préparation du dossier avant la réunion de consultation sur les griefs.
- Représenter l'employé lésé à une réunion (ne pas être un observateur passif);
- Plaider la cause de l'employé lésé, sur lequel il pourrait compter pour fournir un contexte factuel;
- Empêcher l'employé lésé de nuire à sa propre cause en gérant la discussion et en décidant de l'information à diffuser;
- Il empêche les digressions dans les réunions et maintient un ton respectueux dans les discussions.

Présenter le grief

- Expliquez la procédure à l'employé lésé avant de présenter le grief.
- Assurez-vous d'avoir des copies des griefs, de la convention collective, des politiques, des directives et d'autres documents pertinents.
- Développez les faits et l'argumentation et soyez bien préparé.
- Prévoyez la position que prendra l'employeur.
- Apprenez à connaître l'employé lésé et préparez-le.
- Examinez les résolutions.
- Demandez conseil.

Présenter son argumentation

- Optez pour la simplicité.
- Soyez prêt à renvoyer à des dispositions de la convention collective.
- Montrez pourquoi il y a eu infraction. Prouvez-le.
- Répétez les faits à l'appui.
- Présentez des documents à l'appui.
- Présentez les faits pertinents ayant donné lieu au grief.
- Soyez organisé et concis.

Conseils pour la présentation du grief

- Soyez professionnel et respectueux.
- Vous êtes l'égal de votre interlocuteur.
- Montrez un front uni.
- Concentrez-vous sur les solutions. Votre but, c'est de résoudre le problème.
- Soyez concis, c'est-à-dire ne vous écartez pas de l'essentiel.
- Évitez de bluffer.
- Citez des dispositions, des lois, des politiques, des directives, des pratiques du passé

Après la présentation

- Réévaluez le bien-fondé de la cause en fonction des nouveaux faits et éléments probants divulgués à la réunion de consultation.
- Réévaluez le bien-fondé de la cause en fonction de la réponse de l'employeur.
- Aidez l'employé lésé à déterminer s'il fait passer son grief au palier suivant, s'il accepte une proposition de règlement (le cas échéant) ou s'il retire son grief.
- Assurez-vous de respecter les délais prescrits.
- Donnez un compte rendu.
- Respectez les délais prescrits.
- Tenez le bureau au courant.

Et si vous pensez que leur cause est indéfendable?

- Avant de répondre au membre, communiquez avec un représentant de l'Institut pour discuter du cas.
- Si on recommande que le membre ne dépose aucun grief, il faudrait lui faire savoir que les faits ne justifient pas un grief ou que le cas ne pourrait pas être défendu avec succès auprès de la partie patronale.
- Veillez à ce que les membres sachent qu'ils ont le droit de ne pas être d'accord avec la décision en lançant un processus interne d'appel à l'Institut.
- Dans certaines circonstances, il pourrait être préférable de déposer un grief et d'amener les parties à s'entendre pour le mettre en suspens pendant qu'on cherche d'autres solutions, dont un processus informel de résolution de conflits.