

Présentation

Lorsque vous déposez un grief, souvenez-vous d'avoir les faits qui appuieront votre dossier. Planifiez bien votre intervention en déterminant les points importants et la manière dont vous les présenterez au (à la) superviseur(e). Gardez en votre possession tout document qui vous aidera à soulever vos points.

N'oubliez pas de respecter les délais prévus à la convention collective. La direction peut vous demander de consulter vos dossiers de griefs, mais vous ne devez en aucun cas le lui permettre. Ne divulguer jamais au (à la) superviseur(e) vos dossiers de griefs, fiches de renseignements, ni rapports d'incidents – ces documents appartiennent strictement au syndicat. Vous devez fournir à l'entreprise un formulaire de grief incluant un sommaire des faits, un nom, une date d'ancienneté, la présumée violation, le règlement visé, etc. Référez-vous à votre convention collective. Si vous avez des doutes sur l'information que vous pouvez divulguer au (à la) superviseur(e), demandez conseils à un autre délégué(e) syndical(e) ou à votre agent(e) d'affaires.

Avant de rencontrer le (la) superviseur(e), POSEZ-VOUS les questions suivantes :

1. Ai-je toutes les versions des faits ?
2. Ai-je toutes les informations nécessaires ? (versions de témoins, par exemple)
3. Ai-je validé tous les faits, tels que visiter l'établissement, vérifier la liste d'ancienneté et autres listes, parler aux délégué(e)s syndicaux et dirigeant(e)s du syndicat ?
4. Ai-je bien vérifié le contrat et la législation du travail ?
5. Ai-je préparé un dossier précis des faits ? (Fiche de renseignements)
6. Ai-je expliqué le dossier à l'employé(e) ?

Vous pouvez tenter d'établir une relation informelle avec le superviseur(e), afin de régler les dossiers de griefs sans devoir en aviser la direction, toutefois sans contrevenir au contrat.

Pourquoi le (la) superviseur(e) coopérerait-il (elle) avec vous ? Parce-que le rôle d'un(e) superviseur(e) est d'assurer le bon fonctionnement de son département. Ce genre d'entente informelle créera pour tous les employé(e)s, une atmosphère de travail qui favorisera un niveau de moral élevé et un degré constant d'efficacité. Rappelez au (à la) superviseur(e) que sa principale préoccupation est de satisfaire les attentes de la direction qui sont axées sur la production. Mentionnez que les griefs qui se règlent rapidement et équitablement permettent à l'équipe de travail de maintenir un bon moral et un haut rendement. Vous pouvez ajouter que les règlements de griefs qui s'éternisent rendent les employés mécontents et improductifs. Souvenez-vous de confirmer tout règlement avec votre agent(e) d'affaires avant d'accepter.

1. **Connaissez les faits – Soyez confiant(e)**

Les faits déterminent le règlement d'un grief; la présentation seule du grief est rarement suffisante pour parvenir à un règlement. Présentez les faits de façon vigoureuse mais non pas militaire. Soyez précis(e) et n'exagérez pas.

2. **Adoptez une approche positive**

Ne soyez pas timide et ne dévoilez pas au (à la) superviseur(e), votre intention de déposer un grief.

3. **Laissez la direction assumer le fardeau de la preuve, autant que possible**

Le meilleur moyen de négocier est de permettre au (à la) superviseur(e) de justifier et de prouver que la direction a agi correctement. N'essayez pas de démontrer, dès le début de la procédure, le tort causé par la direction. Laissez-lui assumer le fardeau de la preuve. Le (la) superviseur(e) peut après tout avoir de l'information que vous ne possédez pas. Cependant, usez de sagesse en permettant au (à la) superviseur(e) de pouvoir se retirer sans devoir se retrouver dans l'embarras. Si possible, laissez-lui une marge de manœuvre. Demandez-vous à quel parti appartient le fardeau de la preuve, même si dans la plupart des cas (sauf discipline) il revient habituellement au syndicat.

4. **Ne déviez pas du sujet – Soyez stratégique**

Souvenez-vous que le règlement d'un grief au premier niveau est souhaitable et avantageux pour tous les partis concernés. Évitez les menaces, insultes, bluffs et déclarations déraisonnables.

Contrôlez votre tempérament, même si le (la) superviseur(e) ne garde pas son calme. Le (la) superviseur(e) se doit de vous traiter décemment, sinon n'hésitez pas à vous comporter comme lui (elle). Par contre, les éclats de colère et les injures sont déconseillés. Politesse et franchise, mais fermeté et confiance sont de mise.

5. **Maintenez une position solidaire**

Si l'employé(e) lésé(e) doit vous accompagner à la réunion, assurez-vous de partager la même position quant aux conflits et aux faits – analyser la situation prudemment.

Une personne nerveuse, bon nombre de fois, pourrait trouver cette situation contrariante et affecter négativement votre dossier. Alors qu'une personne timide pourrait céder sous la pression. Le (la) superviseur(e) tentera possiblement d'intimider ou de culpabiliser le (la) plaignant(e). Informez le (la) plaignant(e) de la procédure, avant la tenue de la réunion. En tant que délégué(e) syndical(e), vous devez en quelque sorte mener la réunion. Référez-vous au (à la) plaignant(e) seulement pour obtenir des données factuelles que seul(e) lui (elle) peut vous fournir.

6. **Régler le grief immédiatement si possible**

Votre capacité à régler un grief au premier niveau repose grandement sur votre habilité à vous accorder avec le (la) superviseur(e) ainsi que sur les relations que vous avez établies avec lui (elle). Encouragez le règlement immédiat du grief, autant que possible. (Vérifier avec votre agent(e) d'affaires si le règlement est adéquat.) Si vous parvenez à un règlement favorable, au premier niveau, ne vous vantez pas afin de demeurer en bons termes avec le (la) superviseur et pour faciliter votre prochaine rencontre. Rappelez-vous que ces réunions font entre autres partie des négociations collectives. Ne créez pas de tensions qui pourraient nuire, à long terme, à la relation que le syndicat entretient avec l'entreprise.

7. Argumentez dignement

Exprimez votre intention de poursuivre la procédure de grief jusqu'à l'aboutissement d'un règlement satisfaisant. En règle générale, les superviseur(e)s ne veulent pas que vous exposiez leur inaptitude à entretenir une bonne relation avec le syndicat, à leur supérieur(e). Votre habilité à apprendre à connaître le (la) superviseur(e) et à communiquer avec lui (elle) est un important facteur. Discutez de vos résultats avec les employé(e)s de votre département – ils et elles ont le droit de savoir. Informez-leur de vos dossiers et des dispositions entreprises.

8. Si le (la) superviseur(e) vous propose un échange

Si le (la) superviseur(e) vous demande d'échanger des griefs – l'un est pour vous et l'autre pour lui (elle) – réfléchissez bien avant de prendre cette décision. En réalité, vous devriez répondre « NON » instinctivement. Les deux partis usent de stratégies dans la procédure de grief. Parfois, vous déposerez un grief simplement pour encourager le dialogue sur un sujet particulier et n'aurez pas nécessairement l'intention de procéder à un arbitrage. Référez-vous à d'autres délégué(e)s syndicaux ou à votre agent(e) d'affaires en cas de doutes, parce que vous pourriez aussi très bien avoir l'occasion de traiter d'importants points en renonçant à des griefs « perdants » ou « frivoles ». Souvenez-vous par contre des droits de vos membres. **Chaque grief est fondé sur les mérites et la justesse de sa cause.** De plus des accusations pourraient être portées contre le syndicat, en vertu de la loi, si vous manquez à votre devoir de représenter tous les employé(e)s de l'unité de négociation en échangeant des griefs (ou par faute d'agir). Déposer des griefs et représenter des membres est non seulement une fonction syndicale, mais aussi une exigence légale.

9. Méthode de présentation

Lorsque vous préparez un grief, rédigez de manière brève et franche. Nous vous recommandons en revanche d'élaborer davantage en matière de règlement. Ainsi, vous fournissez au syndicat plus de flexibilité pour contester le litige. Aussi, le syndicat décide parfois d'attendre avant de se prononcer sur un grief, dans le but d'agir à un moment plus opportun. En révélant ses arguments prématurément, le syndicat permet malheureusement à la direction de préparer ses contre-arguments.

Parfois, le syndicat sait que le grief ne se règlera pas au premier niveau avec le (la) superviseur(e), mais bien au deuxième niveau, et avant même que vous n'entamiez la plainte. En divulguant tous les faits au (à la) superviseur(e), dès le premier niveau, vous ne faites que lui dévoiler la stratégie du syndicat quant à la réunion du deuxième niveau.

La rétention de l'information ne se limite pas au premier niveau. Elle s'applique aussi au deuxième ainsi qu'aux niveaux plus élevés. Les deux partis éprouvent habituellement de la réticence à divulguer certains renseignements, parce qu'ils pourraient vouloir s'en servir comme preuves à l'audience d'arbitrage. Plusieurs griefs se règlent tout de même au premier niveau. Tentez toujours de parvenir à un règlement au premier niveau.

Analysez la situation. Ne divulguez pas l'information qui sert à appuyer votre grief, tant que le syndicat ne sait pas si la direction est en mesure de traiter le dossier. N'agissez pas trop vite. Cherchez à connaître les reproches de l'employeur envers le (la) membre, mais surtout ne révélez pas les forces et faiblesses de votre dossier.

Présentation

Si le (la) superviseur(e) ne peut pas régler le grief, n'éliminez pas la première étape en faveur de la deuxième. La direction pourrait très bien demander le rejet de l'arbitrage, si la procédure de grief n'a pas été respectée.

10. Ne permettez pas aux employé(e)s (plaignant(e)s) de présenter leur propre grief lors de la réunion

La politique du STT ne prévoit pas la participation du (de la) plaignant(e) à la réunion de grief. Habituellement, l'employé(e) se retrouve désavantagé(e) lorsqu'il (elle) présente son propre grief, pour les raisons suivantes :

- a. Il (elle) est un amateur(e) en matière de règlement de grief et ne peut pas affronter adéquatement le (la) superviseur(e). Il (elle) ne possède pas l'expérience que vous détenez; il (elle) ne connaît pas la procédure appropriée.
- b. L'employé(e) a parfois une approche émotive, plutôt que logique et raisonnée, parce qu'il ou elle tient à son grief.
- c. Comme délégué(e) syndical(e) vous pouvez cerner les tactiques du (de la) superviseur(e), mais l'employé(e) qui travaille bonnement pour l'employeur est souvent assujéti aux pressions de la direction. Le (la) superviseur(e) pourrait menacer l'employé(e) de représailles afin qu'il (elle) retire son grief.
- d. La direction pourrait soulever certains points défavorables à propos de l'employé(e), même s'ils n'ont aucun lien avec le grief. L'employé(e) risquerait alors d'abandonner son grief, ne sachant pas que ces faits sont impertinents.

Si la direction rejette le grief et que l'employé(e) vous demande alors de prendre la relève, vous vous retrouverez désavantagé(e) pour les raisons suivantes :

- i. Vous ne pourrez pas préparer le dossier convenablement. Vous devrez rectifier les erreurs commises par l'employé et présenter à nouveau le grief rejeté.
- ii. La direction renversera difficilement sa décision. Après tout, elle a exprimé son refus précédemment. Pensez à un arbitre sportif qui vous retire de la partie – sa décision est prise, peu importe vos arguments.

La procédure de grief se retrouve donc affaiblie lorsqu'un(e) employé(e) traite lui (elle)-même sa plainte. L'employeur encourage d'ailleurs les employé(e)s à présenter leur plainte directement aux superviseur(e)s – sans représentation syndicale. La direction veut ainsi déstabiliser la procédure de grief ainsi que le (la) délégué(e) syndical(e).

Par contre, si votre convention collective prévoit la participation du (de la) plaignant(e) à la réunion du premier niveau, tel que le contrat de TELUS, il (elle) ne devrait alors que prendre des notes, sans participer activement à la réunion, à moins d'indication contraire de la part de votre part. Le (la) délégué(e) syndical(e) peut affirmer à la direction qu'il (elle) représente le (la) plaignant(e) et qu'il (elle) a reçu la directive de ne pas répondre aux questions. Toutes les questions devraient être dirigées au délégué(e) syndical(e) qui sera le (la) seul(e) à pouvoir fournir des réponses. Vous devez expliquer au (à la)

Présentation

plaignant(e) qu'il (elle) peut faire appel à un caucus pendant la réunion s'il (elle) veut vous parler.

Pour encourager les employé(e)s à déposer leur propre plainte, la direction pourrait offrir un règlement favorable au (à la) premier(ère) employé(e) qui présente une plainte au (à la) superviseur(e), si le litige relève du pouvoir discrétionnaire. En effet, la direction prétendrait ainsi que si les employé(e)s règle eux (elles)-mêmes leur plainte, ils (elles) recevront un règlement favorable. Assurément, les résultats ne sont pas toujours avantageux pour les employé(e)s qui décident de présenter leur propre plainte. La plupart des membres ne sont tout simplement pas capables de régler leur grief.