

# MANUEL DU DÉLÉGUÉ D'ATELIER

# DÉLÉGUÉ D'ATELIER

## INTRODUCTION

Le présent manuel a pour but de renseigner quelque peu les nouveaux délégués d'atelier élus sur leurs devoirs. Il leur indique aussi où ils peuvent demander conseil et quels cours des Services à l'éducation du SCFP les aideront à devenir plus efficaces. Il s'agit d'une introduction au travail des délégués d'atelier plutôt que d'un guide complet.

## I - Introduction aux syndicats

Le but de tout syndicat ouvrier est de défendre les intérêts de ses membres. À cette fin, les syndicats négocient des conventions collectives et cherchent à obtenir des meilleures lois pour les membres. Les syndicats représentent aussi leurs membres en veillant à ce que les employeurs ne violent pas les conventions collectives ou les lois (santé et sécurité, droits de la personne, etc.) qui les concernent.

Les syndicats doivent obliger les employeurs à prendre des mesures que ceux-ci ne prendraient pas autrement. Nos employeurs veulent pouvoir librement offrir des services publics en dépensant le moins d'argent possible. Les syndiqués doivent collaborer afin d'obliger les employeurs à payer plus que le strict minimum, à offrir des conditions de travail sécuritaires, à nous assurer une sécurité d'emploi, etc.

Même durant les périodes de compressions, de gels des salaires et de sous-traitance, les travailleurs syndiqués jouissent de meilleures conditions que les autres travailleurs.

La différence entre les membres d'une section locale efficace et les travailleurs non syndiqués ou les membres d'une section locale passive, c'est la différence entre négocier et quêter. Ce qui fait la différence entre négocier et quêter, c'est le pouvoir d'obtenir des changements. Les membres syndiqués qui travaillent ensemble et qui

---

*Le présent manuel s'applique aussi bien aux femmes et aux hommes. Il est rédigé au masculin seulement dans le seul but d'en faciliter la lecture.*

s'appuient les uns les autres exercent plus de pouvoirs que les travailleurs individuels. Ces derniers ne peuvent même pas se plaindre de leurs conditions de travail, du harcèlement de leurs surveillants, du racisme dont ils font l'objet ou des promotions qui leur sont refusées, par crainte d'être classés comme des fauteurs de troubles. Tout ce que les travailleurs non syndiqués et les membres des sections locales faibles peuvent espérer, c'est que leur employeur trouvera des moyens d'épargner de l'argent sans réduire leurs salaires ou sans les mettre à pied.

Bref, les membres des sections locales fortes ont beaucoup plus leur mot à dire dans ce qui se passe au travail que les travailleurs des syndicats faibles ou les travailleurs non syndiqués.

Les syndicats ne sont pas des polices d'assurance, où il suffit de payer un certain montant pour s'attendre à ce que quelqu'un d'autre s'occupe de résoudre vos problèmes. Ils sont plutôt des organismes d'entraide dont les membres travaillent ensemble pour résoudre des problèmes communs.

## **II - Rôle du délégué d'atelier**

Le délégué d'atelier s'occupe surtout de résoudre les problèmes. Dans son travail pour trouver des solutions aux problèmes, il doit agir comme médiateur dans les différends entre des membres, discuter officieusement avec des surveillants, présenter des griefs par écrit, déposer des plaintes à la Commission des droits de la personne ou soumettre des problèmes au Comité de santé et de sécurité ou au Comité de négociation.

Le délégué d'atelier crée un climat de confiance. Le délégué d'atelier encourage le soutien mutuel. C'est en faisant participer les collègues de travail à la recherche de solutions novatrices aux problèmes ou griefs des membres qu'il crée de la confiance et encourage le soutien mutuel. Le délégué d'atelier encourage les membres à trouver ensemble des solutions en les aidant à résoudre les problèmes

Le délégué sert aussi de lien entre les membres et les dirigeants de la section locale. Il communique les informations importantes sur les activités syndicales et encourage les membres à participer aux activités syndicales. Il communique aussi les plaintes concernant le syndicat au conseil exécutif de la section locale.

Étant donné que les bons délégués comprennent bien les problèmes et les préoccupations des membres qu'ils représentent, il faudrait d'abord les consulter au sujet des augmentations des cotisations, des propositions syndicales, des campagnes politiques de la section locale, des programmes d'équité salariale, etc., pour savoir ce que les membres en pensent.

### III - Devoirs des délégués d'atelier

#### Résolution des problèmes

Le délégué d'atelier :

- Se présente et explique son rôle à tous les nouveaux membres.
- Explique le rôle du syndicat aux nouveaux membres.
- Fait enquête sur toutes les plaintes des membres et cherche à apporter des solutions à celles-ci.
- Tient des notes exactes au sujet des enquêtes sur toutes les plaintes, même celles qui ne donnent pas lieu à un grief.
- Si la convention collective a été violée et s'il n'est pas possible autrement d'en arriver à une solution satisfaisante, prépare et soumet une formule de grief.
- Participe à l'audition des griefs et se fait le défenseur des parties plaignantes.
- Essaie de s'occuper des plaintes qui ne sont pas des griefs par des discussions informelles avec des surveillants, d'autres syndiqués ou des membres du conseil exécutif syndical.
- Fait fonction d'agent orienteur pour les membres qui ont des problèmes personnels, comme des problèmes d'alcoolisme ou de violence familiale.
- Prend des mesures dans les cas où le contrat a été violé, même si aucune plainte n'a été déposée.
- Tient le conseil exécutif au courant de toutes les plaintes et des mesures qui ont été prises dans chaque cas.

#### Négociations

Le délégué d'atelier :

- Tient le comité de négociation au courant des problèmes non résolus.
- Tient les membres au courant des ententes importantes conclues par les sections locales de travailleurs qui font un travail semblable.
- Encourage les membres à soumettre des propositions syndicales, fait des sondages auprès des membres et assiste aux réunions où il sera question de points à négocier.

- Indique au comité de négociation les priorités des membres en matière de négociation.
- Veille à ce que les membres soient avisés au sujet de toutes les réunions syndicales et des questions importantes discutées à ces réunions (augmentations des cotisations, propositions syndicales, cours syndicaux, etc.)
- Tient les membres au courant des accords de principe.

### **Représentant syndical**

Le délégué d'atelier :

- Soumet régulièrement des rapports au Comité des griefs ou aux réunions des membres sur ses activités, et plus particulièrement au sujet de chacune des plaintes dont il s'est occupé depuis la dernière réunion.
- Tient les membres au courant des décisions importantes prises par le syndicat et de toutes les activités syndicales.
- Encourage les membres à participer aux activités syndicales.
- Fait part au conseil exécutif des plaintes formulées au sujet du syndicat ou de tout ce qui fait obstacle à l'activité syndicale.
- Tient à jour le tableau d'affichage du syndicat.

## **IV - Conseils à l'intention des délégués d'atelier**

### **Création d'un esprit syndical**

- Présentez-vous à tous les nouveaux employés et assurez-vous qu'ils comprennent votre rôle.
- Faites en sorte que tous les nouveaux membres que vous représentez aient un exemplaire de la convention collective courante et comprennent leurs droits (c.-à-d. qu'ils peuvent déposer une plainte au sujet d'un surveillant sans avoir des difficultés).
- Au cours de discussions informelles, ne manquez pas de faire comprendre aux membres que certaines dispositions précises du contrat ont été négociées par le syndicat plutôt que d'être «données» par l'employeur.
- Tenez les membres au courant des activités syndicales en distribuant des avis des réunions, des ordres du jour, des procès-verbaux des réunions, des publications syndicales, des informations sur des griefs importants, des ententes contractuelles, etc.

### Instruction des plaintes

- Ne repoussez jamais une personne qui vient vous faire part d'une plainte. Peu importe ce que vous en pensez, le problème est probablement important aux yeux de cette personne. Écoutez attentivement, prenez des notes et posez des questions afin de bien connaître la nature du problème et de mieux savoir quelle solution apporter.
- De nombreuses plaintes concernent des collègues de travail, la répartition injuste du travail, le harcèlement des surveillants ou d'autres questions qui ne sont peut-être pas des violations directes de votre convention collective. Vous devriez essayer de résoudre ces problèmes par des discussions informelles avec les personnes en question ou en lançant un grief en vous fondant sur les faits. Il faut s'occuper des plaintes qui ne sont pas matière à grief. Utilisez des techniques de résolution de problèmes pour vous occuper de toutes les plaintes afin d'éviter que les syndiqués cessent d'avoir confiance en leur syndicat.

### Griefs

- Utilisez un «Formulaire de renseignements sur les griefs» chaque fois que vous préparez une plainte ou faites enquête au sujet d'une plainte. Ce formulaire, que vous pouvez obtenir auprès de votre représentant de l'éducation du SCFP, indique toutes les questions auxquelles il faut obtenir une réponse avant qu'une formule de grief puisse être remplie. Il renferme aussi une liste de contrôle des points à couvrir pour soumettre un grief.
- En préparant une formule de grief, vérifiez votre convention collective et le code de travail de votre province pour voir ce que vous devez mentionner sur la formule.
- En préparant une formule de grief, essayez dans la mesure du possible de vous en tenir à ce qui est exigé par la loi et votre convention collective. La formule de grief sert à entamer une procédure de règlement des griefs. Au moment de l'audience d'un grief, vous aurez toutes les chances voulues de présenter toutes les informations que vous avez obtenues en remplissant le «Formulaire de renseignements sur les griefs». Il n'est donc pas nécessaire de fournir tous ces détails sur la formule de grief même.
- Si vous n'êtes pas sûr qu'une plainte peut faire l'objet d'un grief ou si vous ne savez pas au juste quelles dispositions de la convention collective ont été violées, renseignez-vous auprès d'un délégué plus expérimenté.

- Même si vous n'êtes pas sûr d'avoir bien rempli une formule de grief, préparez une ébauche et montrez-la ensuite à un délégué expérimenté pour voir ce qu'il en pense. Vous n'apprendrez jamais à bien préparer une formule de grief si c'est toujours une autre personne qui la met par écrit.
- Afin d'acquérir de l'expérience et de la confiance, accompagnez un délégué expérimenté à une réunion avec l'employeur au sujet d'un grief.

### **Et enfin**

- Tous les délégués nouvellement nommés devraient recevoir une formation sans tarder. Adressez-vous à votre représentant de l'éducation du SCFP pour savoir à quel moment le prochain cours pour délégués syndicaux sera offert dans votre région.

## **V - Compétences et connaissances requises pour être un bon délégué d'atelier**

- Votre convention collective
- Parties de la Loi sur les relations de travail qui concernent les droits des délégués d'atelier et le droit à une juste représentation
- Règlements administratifs de votre section locale
- Statuts du SCFP
- Politiques et structures du SCFP
- Savoir comment remplir des formules de griefs
- Aptitudes pour les entrevues et les communications
- Aptitudes en négociation

## **VI - Où obtenir des conseils et de l'aide**

- Autres délégués d'atelier
- Anciens délégués d'atelier
- Membres du conseil exécutif
- Votre représentant du SCFP
- Cours des Services à l'éducation du SCFP

## VII - Cours appropriés des Services à l'éducation

- *«Initiation au SCFP»*  
Bref cours d'introduction au SCFP et sur une bonne administration syndicale à l'intention des nouveaux membres des conseils exécutifs et des délégués d'atelier.
- *«Traitement des griefs en milieu de travail»* (Tâches du(de la) délégué(e) syndical(e))  
Cours d'introduction pour délégués d'atelier. Explique aux nouveaux délégués d'atelier les grandes lignes de leur travail et ce qu'ils doivent savoir en gros pour accomplir chacune de leurs fonctions.
- *«Traitement des griefs» (niveau avancé)*  
Cours pour délégués expérimentés sur les dernières étapes du traitement d'un grief.
- *«Les communications face à face»*  
Cours sur les façons de communiquer efficacement. Utile pour quiconque aimerait mieux apprendre à écouter et à communiquer.
- *«Affirmation de soi»*  
Cours expliquant comment présenter de façon simple vos idées et propositions et comment réagir devant les idées et critiques des autres. Il s'agit d'un excellent cours pour les personnes qui ont des difficultés dans les situations de conflit.

**Si vous désirez obtenir plus d'information sur les cours ci-dessus et sur les autres cours offerts par les Services à l'éducation du SCFP ou par votre Fédération des travailleurs, adressez-vous à votre représentant de l'éducation du SCFP.**