



## CONSEILS POUR LA SOLUTION DE PROBLÈMES

Les représentants syndicaux font face à plusieurs problèmes divers dans le lieu de travail. Certains sont des griefs et des plaintes de la part des membres. D'autres sont des problèmes face à la direction et au processus patronal-syndical. D'autres encore se trouvent au sein même du mouvement syndical.

Quelque soit le problème, il y a un dénominateur commun avec lequel le représentant syndical doit composer. Celui-ci doit tout d'abord enquêter sur le problème, puis élaborer une stratégie ou un plan d'action.

Voici les sept questions essentielles pour réunir tous les faits. Les conseils énumérés peuvent vous éviter bien des ennuis !

**QUI :** 'Qui' est en cause ? Consignez sans faute le nom complet du membre, l'employeur, la direction ou la division, la section ou l'unité, le titre du poste et la classification. Il faut également obtenir le nom et le titre du surveillant et de toute autre personne directement concernée.

**QUOI :** 'Qu'est-ce' qui a provoqué l'infraction ? Était-ce une question concernant le refus d'un congé ? S'agissait-il d'une question de sécurité ? Était-ce une mesure disciplinaire ? S'agissait-il du traitement injuste d'un membre ? Est-ce une question que vous voulez soumettre à la consultation patronale-syndicale ?

**QUAND :** Cette question est importante, compte tenu surtout des délais établis dans la procédure de règlement des griefs. Incluez les dates et les moments pertinents, ou la fréquence et la durée de l'action ou de l'omission.

**OÙ :** 'Où' l'action s'est-elle produite ? Indiquez les lieux exacts si l'action s'est produite à différents endroits. Indiquez la distance entre les lieux, si cela a un rapport avec la question.

**POURQUOI :** Cette question décrit le motif du grief ou de la plainte, ou la raison pour laquelle vous voulez qu'une question soit inscrite à l'ordre du jour de la CPS. Y a-t-il eu infraction de la convention collective, d'une décision arbitrale ou d'une loi du Parlement ? Les politiques, règlements ou usages antérieurs de l'employeur sont-ils en cause ? Cette question vous signale qu'il y a eu infraction à quelque chose et vous oriente vers le mécanisme de recours qui devrait être appliqué.

**REDRESSEMENT :** Ceci a trait aux rajustements ou aux mesures correctives nécessaires pour corriger l'injustice. Dans le cas d'un grief, il peut s'agir de placer le membre s'estimant lésé dans le même poste qu'il aurait occupé si l'action ou l'omission ne s'était pas produite. Demandez le redressement en entier afin de remettre le membre dans sa position antérieure - rétablir la rémunération, supprimer les dossiers, etc. Si vous voulez qu'une politique ministérielle soit modifiée par voie de consultation, dites exactement ce que vous voulez voir modifié.

**HOLÀ!!** Jetez un autre coup d'œil. Réexaminez votre dossier. Avez-vous consigné tous les faits dont vous avez besoin pour bien régler le problème ? Continuez à poser des questions jusqu'à ce que vous ayez obtenu tout ce dont vous avez besoin.

Un dernier conseil. Lorsque vous aurez obtenu les réponses et qu'il est temps de rédiger votre rapport, recherchez la simplicité !

*(Novembre 2005)*