



---

# *Formation – Conseil national du SSG*

---

*Les 9, 10, et 11 juillet 2013 ~ Hôtel Delta Ottawa Centreville ~ Salle Panorama*

---

<i>Formation pour le CN</i>

<i>Les 9, 10, et 11 juillet 2013</i>



## Table des matières

---

Mardi 9 juillet.....	5
Aperçu de la formation .....	5
Module I – Rôles et responsabilités Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure : .....	5
Module II – Efficacité des communications internes et externes Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure : .....	5
Module III – Bâtir notre effectif réserve par le co-mentorat Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure : .....	5
Présentations .....	1
Aime faire.....	1
N’aime pas faire .....	1
Module I : Rôles et responsabilités.....	2
Fonctions du(de la) VPR .....	2
Fonctions des VPN .....	7
Récapitulation ~ Une chose que vous ferez différemment à l’issue de cette journée .....	8
Mercredi 10 juillet.....	9
Réflexions après la journée d’hier .....	9
Module II : Communications efficaces.....	9
Discussion.....	10
Citations .....	10
Communications efficaces .....	11
Scénario I.....	11
Scénario II.....	12
Scénario III.....	12
Scénario IV .....	13
Scénario V .....	13
Scénario VI .....	13

Représentation .....	13
Jeudi 11 juillet .....	14
Module III : Bâtir notre effectif de réserve par le co-mentorat.....	14
Votre parcours jusqu'ici .....	14
Le co-mentorat.....	18
Pourquoi les syndicats ont-ils besoin d'avoir recours au mentorat? .....	18
Différents types de mentorat .....	18
Qu'est-ce qu'un bon mentorat? Il peut... .....	19
Répertoire des compétences – auto-évaluation .....	20
Compétences que je possède .....	20
Compétences qu'il me faut améliorer .....	20
Points rouges ou points bleus – Quelles sont nos compétences?.....	21
Réflexions sur l'exercice des points .....	22
Qu'emporterez-vous? .....	23
Annexe « A ».....	25
Annexe « B ».....	25
Annexe « C ».....	25
Annexe « D ».....	25



# Formation – Conseil national du SSG

*Les 9, 10, et 11 juillet 2013 ~ Hôtel Delta Ottawa Centreville ~Salle Panorama*

## Mardi 9 juillet

### Aperçu de la formation

#### Module I – Rôles et responsabilités

Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure :

1. De comprendre le rôle que jouent les membres du Conseil national dans la représentation du SSG.
2. De saisir toutes les responsabilités liées à leur propre poste.
3. D'apprécier les compétences, l'expérience, les ressources et les qualités personnelles qu'ils apportent pour assumer leur rôle et leurs responsabilités.
4. D'entreprendre l'élaboration de plans pour assumer leurs responsabilités de façon à promouvoir la conciliation travail-vie personnelle.
5. De partager et d'apprendre les pratiques exemplaires pour organiser et classer par ordre de priorité leur travail parmi la gamme variée de leurs responsabilités.

#### Module II – Efficacité des communications internes et externes

Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure :

1. De comprendre les éléments d'une communication efficace.
2. De saisir la nécessité d'assurer des communications efficaces avec leurs sections locales, les autres VPR, les VPN et l'AC.
3. De savoir comment élaborer des stratégies de communications inclusives faisant appel à la participation
4. De s'exercer à concevoir des stratégies de communications efficaces

#### Module III – Bâtir notre effectif réserve par le co-mentorat

Une fois le module terminé, les participant(e)s seront en mesure :

1. De comprendre la valeur du co-mentorat pour eux(elles)-mêmes, les autres, leur syndicat et le mouvement syndical dans son ensemble.
2. De cerner leur propres domaines d'expertise et ceux qu'ils (elles) aimeraient renforcer.
3. De comprendre les points forts et faibles du Conseil national du SSG en tant qu'équipe, et comment cette équipe peut être plus forte grâce au co-mentorat.
4. De franchir les premières étapes menant à un programme de co-mentorat pour le Conseil national du SSG.

## Présentations

---

Les participant(e)s sont invité(e)s à se présenter et à parler d'une tâche de leur poste actuel qu'ils ou elles aiment faire et d'une tâche qu'ils ou elles n'aiment pas exécuter.

### Aime faire

---

réglé les problèmes  
mentorat  
partager mon expérience avec le syndicat  
réglé les problèmes  
  
aider les membres  
  
utiliser mon expérience dans la médiation  
aider les membres à la dernière minute, préparer des stratégies  
aider les membres à obtenir une véritable appréciation  
rencontrer des membres, la direction, consultation, sens de la réalisation  
succès des consultations, lorsqu'elles marchent  
organiser les sections locales, conseiller les sections locales, consultation, mentorat  
travailler avec les dirigeant(e)s, médiation, délégation  
  
petits succès pour les membres  
  
lorsque les membres se sentent appuyés et entendus, que leurs préoccupations sont importantes  
avoir accès à la haute direction afin de savoir où nous allons; médiation; j'aime avoir un impact sur la recherche de solutions et connaître les gens à mon bureau  
donner aux membres des renseignements sur leurs droits; CCSP, RE; aider; améliorer l'image du syndicat  
travailler avec les membres

### N'aime pas faire

---

négocié  
traiter avec des membres difficiles  
difficile de faire le lien entre l'AFPC et le SSG  
être trop engagée, particulièrement en ce qui a trait au travail local  
les président(e)s de mes sections locales qui appellent le bureau national pour avoir une autre opinion lorsqu'ils ou elles n'apprécient pas la mienne; m'ignorer  
travail administratif  
convoquer des réunions avec l'employeur, trop difficile  
essayer de gérer mon temps  
conversations négatives  
avoir à dire *non*  
préparer les griefs, rechercher des opinions  
que le CN ne respecte pas les politiques de l'Alliance; travail administratif; être exclu  
les membres qui cherchent des opinions ailleurs; essayer d'avoir une réunion avec la direction – consultation, grosses attentes des membres  
injustice systémique  
entendre dire non à mes solutions ou bien que les membres cherchent une opinion ailleurs  
travail administratif  
ne pas avoir le contrôle de la situation

## Module I : Rôles et responsabilités

---

### Fonctions du(de la) VPR

---

Les participant(e)s ont examiné l'Article 3 du Règlement 7 du SSG – Fonctions des vice-président(e)s régionaux(ales) et élaboré une liste d'activités liées à chaque fonction.

*Les vice-présidentes régionales ou vice-présidents régionaux :*

a) *assistent à toutes les réunions du Conseil national;*

- Ne pas oublier de faire une demande de congé non payé
- Réserver vos déplacements
- Lire la documentation fournie à l'avance
- Faire des recherches, consulter vos sections locales sur les enjeux inscrits à l'ordre du jour
- Être actif aux réunions
- Combien de temps pour se préparer : selon l'ordre du jour
- Demander l'aide du(de la) président(e) de la section locale (PSL) ou du(de la) VPR
- En cas d'ajout de points à l'ordre du jour, préparer une motion à l'avance et la remettre dans les délais pour qu'elle soit traduite; si vous n'avez pas de motion, vous pouvez soulever la question à des fins de discussion durant la table ronde
- Participer activement à la réunion
- Réunion du caucus en tant que collègues pour les réunions de consultation

b) *assistent à toutes les séances du Congrès national triennal;*

- Ne pas oublier de faire une demande de congé non payé
- Réserver vos déplacements
- Bien se préparer
- Consulter les sections locales sur les résolutions
- Consulter d'autres régions
- Si vous êtes membre d'un comité du Congrès, se préparer en lisant les résolutions et en faisant la recherche nécessaire
- Ne jamais oublier les délais à respecter, lesquels se trouvent au Règlement 12
- Assister à toutes les séances du Congrès
- S'il y a lieu, préparer votre rapport
- Préparez-vous à voter pour les candidat(e)s, à connaître leurs campagnes
- Faire du lobbying pour les résolutions
- Appuyer les nouveaux délégué(e)s lors de téléconférences ou de réunions de caucus, les encourager à suivre des cours, assurer le mentorat des nouveaux dirigeants et nouvelles dirigeantes
- Examiner le temps nécessaire : au cours des mois avant le Congrès, au moins cinq jours
- Aider les sections locales à préparer les résolutions
- Quoi amener avec vous
- Si vous coprésidez un comité des résolutions : beaucoup de préparatifs
- Quand faire les préparatifs : durant mon propre temps?

c) *assument la responsabilité devant le Conseil national des affaires des sections locales relevant de leur compétence et remplissent, à l'échelle régionale, les fonctions que peut exiger le Conseil national;*

- Bien connaître les affaires des sections locales
- Maintenir les communications
- Être disponible pour apporter de l'aide
- Distribuer de l'information par courriel ou téléphone, faire suivre les courriels, prendre la parole aux AGA
- Examiner les Statuts des sections locales, s'assurer qu'ils sont à jour
- Fournir de l'information aux sections locales
- Examiner les finances, les élections, AGA, si les sections locales en font la demande
- Quand dire non ou bien orienter les membres vers le bon endroit
- Représenter les membres au troisième palier, les renvoyer à la section locale pour les paliers précédents
- Superviser vos propres Règlements
- Ne pas administrer les sections locales mais les aider en cas de problème
- S'assurer qu'il y a une AGA, un budget et des Règlements
- Garder le contact pour voir quand elles ont besoin d'aide
- Les aider à arrêter les priorités et à cerner les possibilités de délégation
- Examiner les Statuts des sections locales et s'assurer que les sections locales en font autant
- Ce n'est pas à vous d'interpréter les Statuts des sections locales mais vous pouvez aviser le(la) PSL pour régler les problèmes

d) *sont responsables de représenter les membres dans leur région*

- Appuyer les sections locales tout en travaillant avec le membre
- Mentorat
- Communication
- Être disponible
- Régler les problèmes
- Assister aux réunions
- Aider à fournir des outils
- Partager ses connaissances et histoires de réussite
- Rencontrer le(la) représentant(e) syndical(e) aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> paliers lorsqu'un grief atteint votre palier afin de savoir ce qui s'est passé au palier précédent
- Étudier le dossier, rencontrer les membres, prévoir une date d'audition, faire des consultations pour obtenir des conseils, examiner la jurisprudence
- Négocier les mesures d'adaptation s'il y a lieu
- Assurer le suivi pour vérifier que les solutions sont bien mises en œuvre
- Les VPR sont des représentant(e)s au troisième palier seulement
- Entrer en action si une section locale est en situation de conflit, par exemple une réunion avec un(e) président(e) de section locale et son (sa) propre gestionnaire
- Agissez comme spécialiste



- Soyez au courant des griefs du premier palier parce qu'ils vont éventuellement arriver à votre palier
- Non, seulement concernée au troisième palier, vous ne voulez pas participer au premier palier, ne vous en mêlez pas de sorte qu'ils et elles acquièrent leur propre expérience
- Obtenez des rapports uniquement sur les griefs qui sont actifs
- Apporter votre aide lorsqu'on vous le demande pour délimiter les stratégies des griefs
- Faire des observations aux représentant(e)s des sections locales aux paliers précédents comme possibilité d'apprentissage
- S'assurer que les dirigeant(e)s des sections locales ont suivi une formation pour assumer leurs rôles, présenter des griefs, préparer des dossiers
- Discuter des rôles avec vos sections locales pour bien les préciser, communiquer périodiquement avec vos sections locales, par exemple : Qu'advient-il des dossiers, de la consultation, d'autres enjeux; connaissez leur culture

e) *visitent les sections locales relevant de leur compétence au moins une fois entre les congrès;*

- Organiser les voyages, et les dépenses s'il y a lieu
- Demander l'approbation de voyager, demander un congé non payé
- Se préparer à bien connaître les enjeux des sections locales en se tenant au courant entre-temps
- Connaître les enjeux nationaux pour pouvoir en parler
- Demander aux sections locales de se limiter aux questions importantes
- Maintenir de bonnes relations avec vos sections locales
- Une fois par an au minimum
- Rôle du (de la) VPR en conflit au sein d'une section locale : s'assurer qu'il y a un changement de dirigeant(e)s
- Toujours avoir un comportement respectueux, rencontrer l'Exécutif au préalable
- En cas de désaccord, le (la) VPR devrait intervenir uniquement si cela est nécessaire, ne pas assurer un changement au sein des dirigeant(e)s
- Conseiller les membres sur la façon d'aider les sections locales à bien travailler
- Garantir que le processus est juste, respectueux et sécuritaire
- Ne pas s'impliquer dans les aspects politiques de la situation

f) *sont habilité(e)s à assister à toute réunion des sections locales et à examiner les dossiers et les comptes de quelque section locale que ce soit relevant de leur compétence;*

- Assister aux réunions des sections locales
- Examiner les registres
- Maintenir de bonnes relations avec les sections locales
- Cela signifie TOUTES les réunions des sections locales, les réunions des membres, celles de l'Exécutif, l'AGA
- Examiner les registres financiers à chaque AGA, noter les problèmes rapportés ou soulevés
- En cas d'allégations, obtenir de l'aide pour examiner les registres
- Le bureau national sait quand les AGA sont fixées

- Réparer les relations : trouver la cause de la rupture des relations (changement de président(e) de la section locale ? élu(e) pour les mauvaises raisons?)
- Votre travail consiste à faire la supervision pour le SSG
- Apprentissage continu/discussion
- Leur rappeler qu'ils et elles sont imputables envers les membres, le SSG et l'AFPC

*g) soumettent un rapport écrit de leurs activités et des activités de la section locale relevant de leur compétence, accompagné de recommandations, le cas échéant, à chaque réunion régulièrement prévue du Conseil national;*

- Organiser vos activités, garder les notes prises lors des réunions dans un classeur ou sur un calendrier de votre ordinateur
- Préparer des listes de vérification pour un rapport
- Examiner les rapports précédents
- Utiliser un carnet pour toutes les réunions de sorte que vos notes soient toutes au même endroit
- Avoir un système qui marche pour vous
- Le but du rapport est d'avoir des archives; responsabilité; partage avec les collègues; rapport aux sections locales
- Obtenir des conseils auprès de dirigeant(e)s chevronné(e)s
- Faire une motion distincte pour les ordres du jour sur recommandation, s'il y a lieu
- Répondre à des questions à la réunion

*h) convoquent une réunion annuelle des présidentes ou présidents des sections locales relevant de leur compétence;*

- Examiner les questions liées aux voyages
- Avoir recours aux téléconférences s'il y a lieu mais pas exclusivement
- Obtenir l'approbation d'organiser la réunion, des voyages, du lieu, du congé non payé
- Demander des points à inscrire à l'ordre du jour, formation, besoins, etc.
- Trouver un lieu pour la réunion
- Préparer la documentation et la distribuer
- S'assurer que les notes sont bien prises et qu'un rapport est préparé
- Assurer le suivi durant l'année du plan d'action
- Animer la réunion ou bien trouver quelqu'un pour vous représenter
- Partager votre réunion régionale avec d'autres VPR
- Obtenir l'aide du bureau national : temps de l'employeur s'il y a lieu
- Préparer un rapport régional à présenter à la prochaine réunion nationale des présidents et présidentes de sections locales
- Quel est le but de la réunion? Proposer des objectifs, soulever des enjeux selon votre expérience, dont ils et elles peuvent tirer profit; rôle de leadership; élaboration de stratégies communes

*i) se chargent des consultations avec la direction appropriée relevant de leur compétence. Certaines responsabilités particulières peuvent leur être assignées en consultation avec la présidente nationale ou le président national et les autres VPR de leur région;*

- Assurer la coordination avec les autres VPR sur les questions avant la réunion
- Élaborer des stratégies, obtenir le point de vue du (de la) PSL sur les points à soulever
- Garder ouvertes les voies de communication avec la direction
- Connaître le mandat et s'assurer que l'employeur le respecte
- S'assurer que les enjeux au niveau national sont bien connus
- Rencontrer de façon informelle la direction entre-temps
- Inscrire des points à l'ordre du jour
- Rendre la direction responsable
- Prendre des notes et les partager à des fins de discussion entre les réunions pour montrer les progrès accomplis

*j) remplissent toute autre fonction que peut leur assigner la présidente nationale ou le président national ou le Conseil national*

- Assurez-vous que votre BlackBerry est chargé, soyez ouvert, souple, gardez un sens de l'humour, demandez de l'aide s'il y a lieu

## Fonctions des VPN

---

### *Section 2 - Fonctions des vice-président(e)s nationaux(ales)*

*Les vice-présidentes nationales ou vice-présidents nationaux :*

- a) aident la présidente ou le président national dans l'exercice de ses fonctions et le remplacent en cas d'incapacité ou de non disponibilité;*
- b) assistent à toutes les réunions du Conseil national;*
- c) assistent à toutes les séances du Congrès national triennal;*
- d) remplissent les fonctions que peut leur attribuer le (la) président(e) national(e) ou le Conseil national;*
  - Des portefeuilles sont affectés à chaque VPN
  - Être responsable de certains comités de consultation
- e) font rapport des fonctions qui leur sont assignées lors de chaque réunion du Conseil national et de chaque Congrès;*
- f) maintiennent ouvertes les communications conformément au Plan de communications du SSG;*
- g) saisissent les possibilités d'encadrer les nouveaux-nouvelles dirigeant(e)s,*
  - Aider à faire adhérer des gens au syndicat
  - Assister à toutes les AGA des sections locales auxquelles vous êtes invité(e)s
  - Si vous connaissez un membre qui est volontaire, assurez-vous que la section locale l'engage
  - Donnez-leur des cours de formation
  - Embauchage de nouveaux employés et de nouvelles employées
  - Nécessité d'avoir nos propres déjeuners-causeries
- h) en outre, le (la) vice-président(e) national(e) chargé(e) du portefeuille de l'équité sera chargé(e) des questions liées à l'équité pour le SSG;*
  - Autres fonctions : rencontres périodiques entre les uns les autres
  - Consultation sur les enjeux
  - Participation à des réunions de planification, problèmes de mise en application, afin de nous aider à être cohérents
  - Les VPN constituent le deuxième palier de la procédure de règlement des griefs du personnel du SSG

## Récapitulation ~ Une chose que vous ferez différemment à l'issue de cette journée

---

- Je ne ferai pas le travail d'un(e) président(e) de la section locale
- Je ne m'inviterai pas aux réunions de l'Exécutif d'une section locale
- Je lirai les Règlements et le Code du travail
- J'aurai recours plus souvent à d'autres VPR comme ressources
- Je préciserai mon rôle avec les président(e)s de sections locales et la direction
- Je rencontrerai tous les mois les président(e)s de mes sections locales pour clarifier nos rôles et responsabilités et les enjeux locaux
- Je me souviendrai des compétences des dirigeants et dirigeantes, distribuerai davantage de renseignements et délèguerai davantage
- J'assisterai aux réunions locales et changerai mon état d'esprit : je chercherai les objectifs de la réunion et non pas simplement les enjeux
- Je serai plus actif(ve) pour apporter de l'aide aux sections locales
- Je consulterai plus souvent les VPR et apporterai mon aide
- Je m'organiserai mieux
- Je participerai plus fréquemment aux activités des président(e)s de mes sections locales
- Je préciserai nos rôles et nos responsabilités (PSL et VPR)
- J'aurai une nouvelle approche au CN sur les questions concernant l'équité (je rechercherai les ressources de l'Alliance)
- Je consacrai plus de temps à parler au CN
- J'essaierai d'agir moins en tant que dirigeant(e) d'une section locale et davantage comme VPR
- Je délimiterai mieux les priorités

## Mercredi 10 juillet

---

### Réflexions après la journée d'hier

---

Qu'il est agréable d'être au milieu d'une pièce avec des gens qui pensent comme moi. Nous n'arrivons pas ici de la même façon mais nous avons toutes et tous le même désir d'atteindre un objectif précis et de nous retrouver.

## Module II : Communications efficaces

---

### Questionnaire/discussion sur les communications

En votre capacité au sein du Conseil national :

- De qui voulez-vous avoir des nouvelles?
- De qui avez-vous besoin d'avoir des nouvelles?
- Qui vous écoute? (Ou vous lit?)
- Pourquoi devraient-ils ou elles le faire?
- Qu'entendent-ils ou elles lorsqu'ils ou elles vous écoutent?
- Que voulez-vous qu'ils ou elles entendent?
- Qu'avez-vous découvert?

*La façon dont ils ou elles écoutent dépendra de ce qu'ils ou elles veulent entendre.*

- Ils ou elles sont prêt(e)s à vous écouter mais il y a tellement de choses qu'ils ou elles sont surchargé(e)s
- Je veux qu'ils entendent ce que j'ai à leur dire mais ils ou elles entendent ce qu'ils ou elles veulent bien entendre
- Qu'entend-on par communications et aussi par communiquer?
- Posez-vous des questions sur notre style de communication, rapide, impatient, manque d'égards pour ce qu'ils ou elles comprennent; il nous faut être attentifs
- Besoin de gérer les attentes lorsque l'on parle aux membres qui, parfois, attendent trop de choses; beaucoup de membres à s'occuper; travaux à faire. Je leur dirai dans le courriel quand s'attendre à une réponse et j'essaierai de les faire participer aux activités de la section locale
- Selon la situation, les personnalités : est-ce urgent ou non? Difficile de faire la différence : jugement
- Modèle d'organisation contre modèle de service
- Prendre des notes sur ce que vous dites aux membres
- Deux personnes disent la même chose mais chacune entend quelque chose de différent: écouter est important

*Écoute active – « répéter – je vous ai entendu dire... »*

- Qu'est-ce que les personnes qui vous écoutent vous entendent dire?
- Que veulent-elles entendre que vous ne leur dites pas?

- Que leur dites-vous mais que vous ne devriez pas?
- Qui est exclu de ce que vous dites?
- Comment pourriez-vous les inclure?
- Que pourriez-vous faire différemment pour communiquer plus efficacement?

## Discussion

---

- Le plus marquant pour moi, c'est la dernière question : n'oubliez pas que nous avons tous et toutes des styles différents
- Je dois réfléchir à ce que je veux dire et à qui je m'adresse, à ce que je voudrais qu'ils et elles fassent et qui d'autre écoute/lit peut-être ce que je dis
- Les différences culturelles et la diversité sont des éléments importants à prendre en compte
- Les êtres humains sont en fait beaucoup plus semblables que différents, mais il est important d'installer un esprit de confiance afin de communiquer efficacement
- Il faut essayer de dire la vérité et non pas d'effrayer : un équilibre difficile
- Je ne devrais pas leur dire « telle est mon opinion »
- Il nous faut bien cadrer le message, l'élaborer, et répondre ensemble pour être sur la même longueur d'ondes
- Ne pas oublier qui « est l'auteur » du message : ne pas s'ingérer ni le modifier. Ne pas reprendre le message comme s'il était le vôtre.
- Les délais sont frustrants : il faut attendre que l'AFPC élabore le message
- Il faut cadrer le message, écouter les préoccupations et expliquer le processus ou la stratégie

## Citations

---

Les citations suivantes ont été distribuées aux participant(e)s, après quoi il leur a été demandé de prendre la parole sur celles qui les touchent le plus.

*« Après la survie physique, le plus grand besoin d'un être humain est la survie psychologique - pour être compris, affirmé, validé et apprécié. »*

- Les personnes veulent être comprises et valorisées, pour ce qu'elles apportent
- Nous entendons les membres dire : nous ne sommes pas valorisés ni appréciés

*« La chose la plus importante dans la communication est d'entendre ce qui n'est pas dit. »*

- Cela vous aide à comprendre le vrai message : langage corporel, contexte
- La colère bloque le vrai message

*« Le plus gros problème dans la communication est l'illusion qu'elle a eu lieu. »*

- Nous n'écoutons pas toujours
- Nous pensons avoir donné le message, mais sans rétroaction nous ne savons pas véritablement ce qui se passe
- Il faut assurer le suivi

« Parlez quand vous êtes en colère et vous ferez le meilleur discours que vous regretterez à jamais. »

« Les verbes ‘informer’ et ‘communiquer’ sont souvent utilisés de façon interchangeable, mais ils ont des significations très différentes : informer c’est transmettre, communiquer c’est faire comprendre. »

- Il vous faut comprendre ce que vous dites avant de le dire
- Il faut réfléchir; j’ai répondu au courriel mais je ne me suis pas rendu compte que vous n’aviez pas compris

« La communication renforce l’esprit communautaire, soit la compréhension, l’intimité et la valorisation mutuelle. »

- Ce que nous faisons c’est pour la « communauté »
- Nous communiquons grâce à la confiance

« Deux monologues ne forment pas un dialogue. »

- Si vous n’écoutez pas l’autre personne vous n’aurez pas une bonne idée de ce qu’elle a voulu dire

« Les gens ne changeront jamais à moins d’avoir l’impression d’être compris. »

- Les gens veulent absolument être compris
- Une fois qu’ils ont l’impression d’avoir été entendus, vous pouvez continuer

« Donnez-moi le don d’un cœur qui écoute. »

- Je suis passionné par ce que je fais mais j’ai aussi de la compassion. Je ne veux pas que mes émotions s’en mêlent, mais cela me rappelle que je dois prendre en compte ma compassion
- La compassion est la clé pour renforcer la confiance

## Communications efficaces

---

Voir la version en PDF ci-jointe – Annexe « A »

Six scénarios ont été remis aux participant(e)s à propos des communications, après quoi il leur a été demandé de préparer un plan de communication.

### Scénario I

---

L’AFPC et le SSG ont un urgent besoin d’envoyer un message sur une question qui a des répercussions sur tous les membres (pouvons-nous en rédiger un ici?). Le SSG vous a laissé savoir qu’il doit mesurer la réaction des membres avant de planifier tout suivi.

- Questions liées à la formule Rand – envoyer un courriel – futur de la convention collective – séance d’information, prévoir une séance à l’heure du déjeuner, répondre présent ou non. Lire le reçu, avoir une liste des dirigeant(e)s de sections locales, rester au courant. Se



présenter à la réunion pour savoir de quoi il s'agit. L'employeur pourrait refuser mais aussi « prétendre » le thème de la séance d'information. Pour évaluer leur réaction, pour voir comment ils ou elles perçoivent leur syndicat. Pour piquer leur curiosité.

- Désaccord : nous ne pouvons utiliser le réseau de l'employeur à cet effet. Il faut demander des adresses électroniques personnelles. Il faut utiliser le site Web pour envoyer des renseignements plutôt que les courriels.
- Envoyer des dépêches de dernière minute
- Être authentique

## Scénario II

---

*À une AGA d'une section locale tous les membres de l'Exécutif ont changé à l'issue d'une élection.*

- Prévenir la présidente nationale des changements
- Demander au (à la) président(e) de la section locale de préparer une liste des coordonnées personnelles et professionnelles
- Prévenir tout le monde en envoyant un courriel aux membres
- Mettre à jour le site Web du syndicat et de l'employeur

## Scénario III

---

*Une réunion du Comité syndical patronal régional va bientôt avoir lieu, pour laquelle vous devez préparer l'ordre du jour.*

- Examiner les procès-verbaux précédents, les points permanents, les suivis, contacter le (la) PSL pour voir si ils ou elles ont des problèmes, leur demander d'examiner les procès-verbaux des réunions des sections locales. Réviser les enjeux qui surviennent depuis la dernière réunion. Formuler avec attention des questions, poser les bonnes questions pour obtenir les réponses
- Faire la différence entre les régions, chercher à obtenir des mises à jour par direction générale à chaque réunion, consulter d'autres agent(e)s de négociation, faire le point de la situation auprès des gestionnaires pour qu'ils (elles) viennent préparé(e)s aux discussions. Ont accepté de laisser des PSL assister en tant qu'observateurs ou observatrices à des réunions pour planifier la relève
- Ne pas discuter les questions syndicales, mais aborder les enjeux avec les employeurs régionaux : dotation, changements technologiques, etc., pour rester au courant de la situation; minimiser les effets négatifs
- Se préparer à contacter le (la) VPN sur certains problèmes pour s'assurer d'avoir les derniers renseignements
- Aux réunions de consultation nationale avec la direction générale, ne pas oublier les employé(e)s régionaux(ales) qui y travaillent, mais qui ne sont pas représenté(e)s aux consultations régionales; impossible d'avoir une table régionale avec toutes les directions générales représentées
- Pas assez de consultation au niveau national

## Scénario IV

---

*On vous demande de préparer des questions à inscrire à l'ordre du jour des réunions de comités régionaux qui auront lieu le mois prochain.*

## Scénario V

---

*On a porté à votre attention qu'une manifestation, autorisée par votre Élément, a lieu dans deux jours devant un immeuble du gouvernement de votre région.*

- Obtenir la confirmation et des faits pour appuyer le dossier
- Décider comment communiquer : par courriel, par téléphone, en personne, devant l'édifice
- Contacter les Exécutifs de sections locales pour obtenir un appui, ainsi que le bureau régional de l'Alliance
- Chercher un plan stratégique permanent
- Utiliser le site du SSG ou de la section locale
- Créer et réviser un message original en fonction de l'auditoire local visé
- Faire en sorte que la section locale utilise la chaîne téléphonique pour diriger les membres vers un site Web
- Faire rapport au SSG
- Obtenir du temps pour travailler auprès du SSG

## Scénario VI

---

*Vous avez appris que l'une de vos présidentes de section locale est en congé de maladie et sera absente pour au moins un mois afin de récupérer. Des réunions du comité de consultation patronale-syndicale étaient prévues à l'horaire auxquelles elle devait assister.*

- Contacter l'Exécutif de la section locale pour confirmer la disponibilité et le savoir
- Ont-ils (elles) besoin d'aide?
- Prévenir le (la) RL
- Ne pas reporter la réunion ou s'attendre automatiquement à ce que le ou la VP prenne la relève ou qu'il en soit de même de la part du (de la) VPR

## Représentation

---

Craig Spencer, représentant syndical du SSG, s'est adressé aux participant(e)s sur les griefs et a pris part à une séance de Q&R sur la représentation.

Voir sa présentation en PowerPoint à l'Annexe « B ».

## Jeudi 11 juillet

### Module III : Bâtir notre effectif de réserve par le co-mentorat

---

#### Votre parcours jusqu'ici

---

Réfléchissez au parcours que vous avez effectué pour en arriver ici, à ce moment et à cet endroit. Comment vous êtes-vous retrouvé(e) à ce poste au sein du syndicat?

- Le syndicat faisait partie de ma famille lorsque j'ai grandi, j'ai travaillé comme adolescente au même endroit que mon père, soit dans un milieu syndiqué. J'ai appris à apprécier les avantages. Plus tard, lorsque je n'avais pas de syndicat j'ai dû compter sur le droit du travail. Lorsque j'ai commencé à travailler au gouvernement j'ai été déclarée excédentaire, et un représentant syndical m'a aidé : Je voulais aller de l'avant, c'est pourquoi j'ai participé aux affaires syndicales. Je suis devenue une meilleure personne, et j'ai acquis une grande valeur du travail en étroite collaboration avec autrui.
- Il y a 20 ans, j'étais membre de l'Élément national où les sections locales cherchaient des délégué(e)s pour le Congrès (à St John's), et je me suis retrouvée VPR suppléante, j'ai suivi un grand nombre de cours, ainsi qu'avec TPSGC par la suite. J'ai été agente des relations de travail pour une courte durée, ce qui m'a convaincue de rester de l'autre côté.
- J'ai été une employée de durée déterminée pendant longtemps. Certain(e)s de mes ami(e)s participaient à des activités syndicales. L'un d'entre eux, Phil Robinson, m'a encouragée à assister à une réunion syndicale à laquelle j'ai été élue secrétaire, puis agente de l'équité, et vice-présidente. J'ai assisté au Congrès et je me suis retrouvée VPR en remplacement de Phil lorsqu'il a pris sa retraite. Je le rends responsable de tout ce qui m'est arrivé!
- Alex Sauvé m'a présenté au syndicat, m'a aidée à régler un problème que j'avais. Nous avons eu de nombreuses conversations sur un grief collectif, mais personne ne voulait en faire partie c'est pourquoi j'ai déposé un grief, que nous avons remporté. J'ai appris que les problèmes personnels finissent par bénéficier à tout le monde, que nous le voulions ou non. J'ai participé aux activités de la section locale, puis à celles de la région de l'Alliance, et enfin à celles de l'Élément. J'ai pris part aux questions touchant l'équité, puis j'ai été élue agente de l'équité en remplacement de Wilma Findlay. Je viens d'une famille écossaise où la tradition du syndicalisme existe depuis bien longtemps, mais elle s'en était détachée lorsqu'elle a immigré ici. Cela a d'ailleurs causé des frictions au sein de ma famille lorsque j'ai participé aux activités syndicales. Il y a un lien commun entre nous tous et toutes : un tort nous a été causé mais lorsque nous sommes arrivés ici nous avons trouvé des individus ayant le même état d'esprit que nous.
- Je suis venue à Ottawa pour étudier à l'Université d'Ottawa. J'ai obtenu un emploi comme employée occasionnelle et de durée déterminée. Des ami(e)s m'ont invitée à une réunion, puis l'année suivante lorsque j'étais employée de façon indéterminée je me suis retrouvée secrétaire, puis trésorière et enfin présidente. Ma section locale vient de sortir de sa situation de tutelle, et je suis devenue présidente de la section locale et, au Congrès, VPR.
- Lorsque j'étais jeune, mon père s'était présenté à des élections qu'il n'a pas remportées. J'ai été employée au gouvernement fédéral, et en 1993 j'ai travaillé aux côtés de femmes

passionnées qui m'ont fait participer à leurs travaux. Elles ont fait en sorte que je devienne secrétaire; j'ai suivi deux bons cours de formation de l'Alliance. Je me sens incluse, j'ai l'impression que cela a aidé ma carrière, et j'ai par ailleurs occupé tous les postes de la section locale. Celle-ci avait été mise en tutelle, mais elle est désormais revenue comme étant une bonne section locale. Je me suis présentée au poste de VPR que j'occupe depuis.

- Je travaille dans un environnement à haut risque. Au début des années 1980 il y avait des réunions sur la santé et la sécurité et, à chaque fois, le superviseur demandait à une personne d'assister à la réunion en tant que représentante syndicale. J'ai demandé à suivre le cours sur la santé et la sécurité à l'Alliance, ce que l'on ne m'a pas autorisé à faire jusqu'à ce que je suive le cours de base, après quoi j'étais « vaccinée ». Ensuite, du fait que le cours sur la santé et la sécurité n'était toujours pas disponible, j'en ai suivi un pour les délégués syndicaux et déléguées syndicales, puis d'autres après quoi on m'a demandé d'être la VP de la section locale. Aux événements syndicaux et autres vous rencontrez toutes sortes de personnes ayant des intérêts semblables. Je me suis aperçue que je faisais le même travail que les agentes des relations de travail, mais à un niveau plus proche de celui des travailleurs et travailleuses, et que j'ai aidé ces agent(e)s à faire leur travail. J'ai été élue VPR. J'ai pris un congé du syndicat pendant quelques années mais voulais y revenir à cause des personnes que l'on y trouve. Rencontrer de nouveaux militants et nouvelles militantes est quelque chose de passionnant. Je continue toujours d'apprendre, chaque jour, auprès d'autrui.
- L'activiste en moi-même s'est réveillée lorsque j'étais toute jeune et que je regardais la crise d'Oka à la télévision – l'injustice m'a vraiment frappée au visage. En 2001, j'ai commencé à travailler à TPSGC. Il y a eu une grève, j'étais employée de durée déterminée, une mère seule, aussi l'esprit de solidarité après la grève m'a vraiment touchée. Par la suite, lorsque j'ai reçu l'indemnité de grève du syndicat et que mes collègues connaissaient ma situation, la solidarité a vraiment été extraordinaire! Au cours de la grève suivante, j'étais enceinte et j'ai demandé à la présidente de ma section locale comment je pourrais apporter mon aide. On m'a suggéré de m'occuper de la chaîne téléphonique et d'apporter du café et des beignets. Après mon congé de maternité, je me suis présentée au poste de secrétaire, Bob Cameron étant le président. Qui se ressemble s'assemble. Cela m'a obligé à réfléchir, à faire preuve d'esprit de stratégie, à créer, et m'a montré différentes façons d'interagir avec les personnes et de contester les positions de certaines.
- Je suis arrivée à TPSGC en tant qu'étudiante en 2002-2003. Lorsque je suis devenue indéterminée, Denis Poirier, le VPR, m'a contactée. Il n'y avait pas d'Exécutif à la section locale, alors il m'a convaincue de l'aider, aussi je suis devenue présidente. J'ai ensuite persuadé d'autres personnes à se joindre à l'Exécutif pour que la section locale ne soit pas mise en tutelle. J'ai apprécié tout ce travail. M. Brunell m'avait demandé d'être VPR – il a exercé beaucoup de pression sur moi, alors j'ai dit oui. Je suis de nature curieuse, je pose toujours des questions, et lorsque je n'ai pu obtenir les bonnes réponses j'ai décidé en tant que VPR de les trouver moi-même. Lorsque vous êtes membre d'une équipe syndicale vous pouvez faire la différence, apporter quelque chose de concret, aider, avoir un impact qui fait la différence.
- Le féminisme était très fort dans les années 1980. En tant qu'adolescente je voulais être journaliste, ce à quoi mon père s'était opposé : je serais secrétaire et j'apporterais le café!

Après avoir travaillé dans des banques pendant un moment j'ai obtenu un emploi au gouvernement, et en 2001 j'ai remporté un concours à TPSGC. Par la suite, je me suis présentée à un autre concours, ai passé un test -- ce qui m'a fait du bien, mais je me suis aperçue que je n'avais pas réussi. J'ai obtenu l'aide d'un représentant syndical et ai trouvé que bien des choses avaient été faites pour que toutes les femmes francophones échouent au test. J'ai fait appel mais j'ai dépassé les délais; toutefois quelqu'un a eu gain de cause. J'ai ensuite obtenu un emploi en santé et sécurité et ai travaillé aux côtés d'une femme qui parlait toujours et contestait tout : elle a créé une nouvelle section locale et m'y a fait participer (c'était Donna). Je suis ensuite devenue VPR. J'adore travailler avec tout le monde, ce qui m'enseigne beaucoup de choses.

- Tout ce qui touche aux conditions du milieu de travail et à l'équité m'intéressait au sein du syndicat. À 18 ans, je travaillais dans un magasin, chargée de l'entreposage, pour 1,50 \$ de l'heure. Je voulais être mieux rémunéré et ai demandé une augmentation de 25 cents qui m'a été refusée, alors j'ai quitté mon emploi. J'étais fière de moi, et j'ai tout expliqué à ma famille. En 1979-1980 je travaillais dans un marché à Aylmer, où j'avais droit à une indemnité de vacances de 4 %, mais mon employeur a diminué mon salaire alors je me suis mise en colère et suis devenu agressif, ce qui ne m'a pas aidé. J'ai commencé à travailler à la Monnaie un peu plus tard – mon père y avait travaillé et avait été en grève, alors je savais ce qu'une grève signifiait. Je me suis rendue à des réunions syndicales et en 1991-1992 je me suis retrouvé en grève... ce fut mon baptême, ce qui m'a rendu encore plus fort. Depuis, j'ai occupé un grand nombre de postes au sein de la section locale puis celui de VPR. J'ai fait partie de l'équipe de négociation et ai apporté mon aide pour changer un grand nombre de choses. Je suis très fière de l'impact que j'ai eu. Je dois faire l'amalgame entre mon militantisme et mon syndicalisme. J'ai encore beaucoup de chemin à accomplir – je suis un VPER suppléant, et je remplacerai le VPER bientôt – ce qui me donnera une formidable occasion de travailler avec une bonne équipe. Jack et Alex étaient présents au début pour moi, je les remercie tous les deux.
- Je suis passée du secteur privé au gouvernement fédéral en 1991 en tant que gestionnaire stagiaire. Je n'étais pas satisfait mais j'ai trouvé le bonheur dans la partie syndicale plutôt que dans celle patronale. Les gestionnaires sont plus limité(e)s c'est le moins que l'on puisse dire. J'ai moins d'expérience que les autres personnes ici présentes. P. Alarie et moi-même avons commencé à discuter du syndicat et j'ai voulu m'impliquer c'est pourquoi j'ai occupé le poste de secrétaire de la section locale. Je voulais quelque chose de nouveau, je voulais aussi rendre quelque chose aux membres, puis lorsque Pierre est devenu VPR, du fait qu'il ne venait pas de la DGBI, il m'a demandé de représenter le Québec au CCDGBI. J'ai ensuite rencontré des gens intéressants et un nouvel environnement. Je trouve très frustrant de ne pas toujours pouvoir faire ce que nous voulons. Le fait d'être VPR et de représenter les membres constitue quelque chose de très enrichissant et intéressant à la fois. J'ai gagné de la confiance en moi aussi lorsque Pierre a laissé sa place de VPR il fallait bien le remplacer. Le président de la section locale m'a demandé de prendre le poste, ce que j'ai accepté. Je suis très heureux car j'ai la possibilité de rencontrer le DG et le DR. J'ai l'impression d'être toutefois limitée dans mon champ d'action, mais de petites victoires m'ont permis de garder l'espoir.

- J'ai commencé à travailler à 16 ans pour la ville d'Ottawa, où mon père travaillait avant moi et était membre du SCFP, aussi j'ai vite appris ce qu'était un syndicat. J'ai obtenu un emploi à temps partiel à TPSGC au site de production des chèques. Pendant plusieurs années, je n'étais pas membre du syndicat mais je savais ce qu'était une convention collective. Lorsque j'ai occupé un travail à temps plein et que j'étais chargée d'ordonner les postes de travail de tous les autres employé(e)s à temps partiel, j'ai appris à bien connaître le contrat et je me suis assurée que toutes et tous obtenaient leurs primes de poste, etc. C. Gervais m'a prévenu durant une grève pour me demander de m'occuper de la santé et de la sécurité (elle m'a dit que cela ne prendrait que 30 minutes par mois), puis j'ai été élue présidente du comité. Moins d'une semaine après être devenue déléguée syndicale en chef, j'ai déposé mon premier grief, puis je suis devenue directrice et enfin j'ai été élue VPR au Congrès.
- Je suis née à Winnipeg. J'ai trouvé qu'il y avait beaucoup de choses en commun avec un grand nombre de personnes ici présentes. Je suis d'origine écossaise, mon père était militant au MGEU. Je suis au gouvernement depuis 16 ans mais je ne suis devenue présidente d'une section locale que pour occuper un poste laissé vacant. En ce qui me concerne, il a fallu combler mes lacunes, aussi la courbe d'apprentissage fut-elle difficile. En 2007, après quelques mandats comme présidente de section locale, je me suis écartée des affaires syndicales pour laisser d'autres personnes prendre la place, mais je suis revenue puis j'ai été élue VPR.
- Lorsque je suis partie dans l'Ouest j'ai demandé à occuper un emploi bilingue à TPSGC. J'étais la seule candidate bilingue, aussi le Ministère devait me prendre. Une semaine plus tard, la section locale organisa son AGA et Terry Sperling m'a demandé d'y aller, ainsi que mon patron d'ailleurs. J'ai été élue secrétaire, puis présidente de la section locale, et VPR suppléante, puisque lorsque Terry a accepté un poste de gestionnaire je l'ai remplacé comme VPR, poste que j'occupe depuis lors.
- J'ai commencé dans le milieu en mars 2000. Il y avait un grand nombre de syndicalistes dans ma famille – mon grand-père était Écossais et a œuvré pour syndicaliser STELCO. Il y avait aussi un grand nombre d'autres membres du syndicat, de travailleurs de la sidérurgie, etc. Lorsque j'ai commencé un emploi à TPSGC, le premier jour je suis entrée dans une salle où se tenait un atelier, puis à l'AGA de la section locale. Bill Dennis était présent et m'a mis au pied du mur, après quoi je suis devenu président de la section locale dès ma première journée de travail! Bill a envoyé un courriel à la gestionnaire pour la remercier de notre nouveau président! Il m'a pris sous son aile et je n'ai jamais eu depuis de regret.

*Qu'avons-nous appris de ces histoires?*

- Entendre les récits de personnes est très instructif
- Nous pouvons en tirer beaucoup de choses
- Nous mentons pour attirer des gens vers nous
- Lien politique avec une ancienne syndicaliste : on nous a fait monter « à bord »

## Le co-mentorat

---

Dans la mythologie grecque, **Mentor** est le précepteur de Télémaque et l'ami d'Ulysse. Par assimilation, un mentor est un conseiller auquel on fait entière confiance.

Le **mentorat** désigne une relation interpersonnelle de soutien, une relation d'aide, d'échanges et d'apprentissage, dans laquelle une personne d'expérience, le **mentor**, offre sa sagesse acquise et son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne, le **mentoré**, qui a des compétences ou des connaissances à acquérir et des objectifs professionnels à atteindre.

### Pourquoi les syndicats ont-ils besoin d'avoir recours au mentorat?

---

- Pour planifier la relève.
- Pour renforcer intentionnellement les capacités de personnes qui n'ont jamais détenu de postes de pouvoir (femmes, membres de groupes raciaux, personnes handicapées, etc.).
- Pour mieux préparer l'avenir.
- Pour ne pas perdre l'importante mémoire organisationnelle que possède le personnel chevronné.

### Différents types de mentorat

---

#### *Le mentorat informel :*

- Deux personnes au sein d'une relation de mentorat recevant une aide minime (voire aucune aide) de l'organisation.
- Méthode relativement courante chez les syndicats.
- Peut être utile, mais bien souvent les personnes occupant des postes de direction ont tendance à prendre pour mentorés des individus qui leur ressemblent, ce qui risque d'accentuer la dynamique actuelle relative à la race et au sexe.
- Il faut que les syndicats veuillent vraiment encourager le mentorat de personnes qui pourraient être confrontées à des obstacles.

#### *Le mentorat structuré*

- Est voulu et organisé par l'institution.
- L'organisation offre son aide à l'établissement de la relation de mentorat.
- Peut avoir lieu en séances individuelles ou collectives, ou encore en équipe ou dans le cadre de cercles de mentorat.
- Peut-être restrictif – trop structuré ou formel.

#### *Le mentorat par les pairs (co-mentorat)*

- Destiné aux personnes qui occupent des postes semblables ou sont à des niveaux semblables au sein de l'organisation --- mentorat réciproque.

- Libère un espace neutre au sein duquel il est possible d'apprendre d'autrui et de poser des questions...personne n'est parfait dans tous les domaines!
- Nous pouvons tous et toutes apprendre quelque chose d'autrui.

#### *Le cercle de mentorat (ou mentorat collectif)*

- Groupe de personnes engagées dans une relation de mentorat qui se réunissent périodiquement.
- Un mentor peut s'occuper de plusieurs mentorés ou bien il peut s'agir d'un groupe de mentors constitué de pairs.
- Chacun peut apprendre quelque chose des uns et des autres – concentration sur des domaines intéressant l'ensemble du groupe – permet d'obtenir diverses perspectives.

#### Qu'est-ce qu'un bon mentorat? Il peut...

##### *Pour l'organisation :*

- Améliorer la communication au niveau interne
- Créer un environnement de travail axé sur la collaboration (bâtir une culture de la collaboration)
- Augmenter la satisfaction professionnelle et l'engagement
- Transférer le savoir et l'historique à une nouvelle génération de dirigeant(e)s
- Réduire le roulement des effectifs
- L'aider à reconnaître les obstacles à une diversité du leadership
- Former de nouveaux dirigeants et de nouvelles dirigeantes
- Mener à la diversité du leadership

##### *Pour le mentoré :*

- Faciliter le perfectionnement de ses compétences
- Augmenter ses connaissances du syndicat et de son passé
- Accroître sa satisfaction au travail
- Renforcer les réseaux
- Lui permettre de s'épanouir
- Lui donner la possibilité d'obtenir un point de vue différent
- Rehausser son engagement envers le syndicat – réduire le roulement des effectifs

##### *Pour le mentor :*

- Lui donner un sentiment de satisfaction
- Avoir un impact sur ses propres succès
- Lui permettre d'apprendre quelque chose de ses mentorés
- Lui donner la possibilité de prendre connaissance de différents aspects du syndicat auprès de ses mentorés
- Renforcer les réseaux
- Obtenir un point de vue différent



*Le mentorat donne au mentor et à son mentoré la possibilité de travailler en partenariat plutôt que seul. Comme l'a souligné un dirigeant syndical :*

- « La plupart des gens ont l'habitude de faire les choses eux-mêmes et comme ils le veulent, mais du mentorat vient la collaboration. » Il les force tous les deux à ralentir et à aborder leur travail de différente façon. De là peut découler une vraie solidarité.

*Le mentorat fait partie du développement des qualités de chef :*

- Il donne les meilleurs résultats lorsqu'il est l'un des rouages permettant de renforcer le développement du leadership, les autres étant l'éducation et la formation pour les mentors et mentorés.

## **Répertoire des compétences – auto-évaluation**

---

Le calendrier de planification à long terme sera distribué en version électronique.

### Compétences que je possède

Souple, capable de tourner la page  
Capacité d'adaptation aux changements, aux personnes et aux individus difficiles  
Réseautage pour les questions touchant l'équité  
Souplesse, adaptation, création de listes  
Connaissance de l'organisation du SSG  
Organisation, ordre, capacité à écouter les autres  
Capacité d'écoute, représentation  
Représentation, rédaction  
Médiation  
Auto-organisation  
Adaptation  
Capacité d'écriture  
Esprit stratégique

### Compétences qu'il me faut améliorer

Réseautage sur les questions touchant l'équité  
Représentation, recherche de cas, trop de renseignements à trier  
Connaissance de la Partie II du CTC  
Rechercher et trouver les renseignements, planification stratégique  
Santé et sécurité, faire participer les membres  
Faire participer et motiver les membres, les inclure  
Santé et sécurité, et équité  
Équité : connaissance de la question dans les régions  
Organiser mes propres compétences  
Pas du tout organisée à mon domicile  
Recherche  
Non organisée  
Négociation, organisation

## Points rouges ou points bleus – Quelles sont nos compétences?

Des points rouges et des points bleus ont été remis aux participant(e)s auxquels il était demandé de placer un point bleu à côté d'un thème si ils ou elles étaient certain(e)s de leurs compétences, et un point rouge s'ils ou elles pensaient avoir besoin d'améliorer leurs compétences.

<i>REPRÉSENTATION</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>	<i>CONSULTATION</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>
Compétences en rédaction	<b>12</b>	<b>1</b>	Compétences en organisation	<b>9</b>	<b>5</b>
Habilités oratoires	<b>12.5</b>	<b>0.5</b>	Négociations	<b>9</b>	<b>5</b>
Négociations	<b>10</b>	<b>4</b>	Recherche	<b>8</b>	<b>6</b>
Médiation	<b>11</b>	<b>2</b>	Implication	<b>12</b>	<b>2</b>
Organisation	<b>8</b>	<b>5</b>	Motivation	<b>6</b>	<b>7</b>
Recherche	<b>6.5</b>	<b>5.5</b>	Planification stratégique	<b>11</b>	<b>3</b>
Faculté d'adaptation	<b>13.5</b>	<b>0.5</b>	Adaptation face à des situations	<b>13</b>	<b>1</b>
Connaissances juridiques	<b>6</b>	<b>3</b>			
Être confronté(e) à des personnes difficiles	<b>4.5</b>	<b>2</b>			
Persuader	<b>2</b>	<b>1</b>			
Prédisposition à la stratégie	<b>6</b>	<b>1</b>			
<i>OPTIQUES EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>	<i>SANTÉ ET SÉCURITÉ</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>
Connaissances des activités en matière d'équité de leur région	<b>7</b>	<b>6</b>	Connaissances de la partie II du Code canadien du travail et son application	<b>7</b>	<b>5</b>
Connaissances de la question de l'équité avec l'employeur dans la région	<b>10</b>	<b>3</b>	Connaissances des politiques ministérielles	<b>5</b>	<b>5</b>
Capacités en matière de réseautage sur les questions d'équité	<b>5</b>	<b>8</b>	Capacités en matière de planification stratégique liées à la consultation	<b>6.5</b>	<b>5.5</b>
Communications	<b>7</b>	<b>7</b>	Connaissances des conditions en milieu de travail	<b>6</b>	<b>3</b>
			Communications avec les sections locales sur les tendances et les questions	<b>4</b>	<b>8</b>

<i>ORGANISATION DU SSG</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>	<i>MENTORAT / PLANIFICATION DE LA RELÈVE</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>
Connaissances de la structure organisationnelle	<b>15</b>	<b>0</b>	Rôle consultatif	<b>11</b>	<b>2</b>
Connaissances des règlements et des règles	<b>10</b>	<b>4</b>	Connaissances en matière de mutation	<b>11.5</b>	<b>1.5</b>
Connaissances des règlements et des règles des sections locales de leur région	<b>8</b>	<b>5</b>	Implication	<b>10</b>	<b>2</b>
Mobilisation des sections locales sur les activités portant sur la consultation, les griefs, les réunions de section locale, etc.	<b>5</b>	<b>9</b>	Motivation	<b>5</b>	<b>8</b>
Communications aux sections locales et aux membres sur les questions courantes et le mandat du SSG	<b>8</b>	<b>6</b>	Assistance professionnelle c. Mentorat	<b>8.5</b>	<b>4.5</b>
<i>AUTRES</i>	<i>Possède les compétences</i>	<i>A besoin de les améliorer</i>			
Empathie	<b>12</b>	<b>1</b>			
Écoute active	<b>15</b>	<b>2</b>			
Gestion du temps					

## Réflexions sur l'exercice des points

- Nous constatons des points rouges sous « santé et sécurité » et sous « équité », ce qui me surprend
- Nous connaissons notre organisation
- Un bon mélange – qui a du bon sens – chaque fois qu'il y a du rouge il y a aussi du bleu – le co-mentorat peut fonctionner
- Santé et sécurité et équité : oui
- Motivation, mobilisation, communication avec les sections, locales engagement : nous constatons les tendances des points rouges
- Selon la section locale : veut-elle vous voir?
- Objet : communication – nous sommes tous et toutes pressé(e)s par le temps
- Si une section locale fonctionne bien et qu'elle ne vous veut pas, c'est parfait. Mais si elle ne fonctionne pas bien vous devez trouver un moyen de vous y ingérer.
- Il faut savoir faire la différence entre bien fonctionner et être discret : le fait d'être discret ne signifie pas qu'elles sont bonnes

- Les Statuts entraînent des obligations; mais si la section locale ne veut toujours pas me voir, qu'est-ce que je peux faire?
- Renforcer les relations personnelles pour « adoucir » la section locale qui résiste à vos interventions
- Il faut commencer depuis le début : créer une relation, avoir accès à leurs problèmes, procès-verbaux et autres renseignements. Il faut pouvoir se vendre, expliquer ce que vous pouvez faire pour elles : il nous faut être « propriétaires » de notre relation et l'entretenir, ce qui n'est pas facile
- À en croire les points bleus, nous avons beaucoup de connaissances. Si nous nous serrons les coudes, en tant qu'équipe nous pouvons y arriver : notre vie sera plus simple, les membres seront plus heureux et la mobilisation pourra être améliorée.
- Il faut passer à l'introspection, aborder la question de notre propre perception : Quelles sont nos responsabilités et celles de nos sections locales? Certaines personnes ont de la difficulté à le faire.
- Il faut leur demander de nous inviter à une réunion de section locale pour y expliquer votre rôle, ce que vous pouvez faire pour les sections locales, autrement dit être votre propre agente de relations publiques
- Recommander un livre : conversations difficiles (troisième conversation), chercher à savoir ce que sont les véritables besoins de la personne et quels sont les problèmes, après quoi vous pourrez bien souvent comprendre ce que vous devrez faire

## Qu'emporterez-vous?

---

- Un grand nombre de choses, un meilleur système pour m'organiser, en plus de savoir où obtenir de l'aide
- Nous avons d'énormes responsabilités; les trois dernières journées ne les rendent pas aussi gigantesques : dialogue ouvert, organisation, calendrier
- Des noms en cas de besoin de ressources, également pour le (la) PSL pour approfondir les bonnes idées
- Calendrier, liste de compétences, apprendre par la pratique
- Examen des Statuts et responsabilités; possibilité dorénavant de les expliquer aux sections locales; calendrier, liste de vérification pour la préparation des griefs
- De simples choses peuvent devenir insurmontables, calendrier, liste de vérification, différentes façons d'en arriver au même endroit
- Meilleure compréhension des communications, avec moi-même, avec mes sections locales, avec mes collègues : ordonnancement des réunions avec les sections locales pour expliquer les responsabilités
- Ma propre liste de choses à faire
- Être plus active pour rester en contact avec les membres du Conseil national
- Différents niveaux d'intellect : à en croire les expériences détaillées dans la salle; davantage certaine dorénavant que mes collègues feront appel à moi; j'ai besoin de leurs idées, de connaître leurs enjeux, etc. pour faire mon travail
- On m'avait demandé de faire quelque chose et j'avais devant moi une feuille blanche; les VPR ont apporté des réponses par le biais du sondage, etc.

- Communications : impossible de tout régler sans elles. Liste de vérification utile pour former les sections locales
- Rôles et responsabilités : aspects importants devant le Conseil des présidents et présidentes de section locale; besoin de revoir les choses fréquemment; point permanent inscrit à l'ordre du jour?
- Bonne liste de vérification; bon travail d'équipe au cours des trois dernières journées
- Les rôles et responsabilités sont dorénavant bien précis; j'en parlerai à mes sections locales; communication fondamentale; possibilité d'auto-évaluation

Victoria Gibb-Carsley remercie toutes les personnes présentes de leur participation et de leurs mots sympathiques. Elle dit avoir apprécié de travailler avec le SSG, que tout le monde a avancé de formidables idées, était ouvert à toutes sortes de suggestions et a soulevé d'excellents points à la table. Le SSG dispose d'une formidable équipe qui est ouverte, disposée à apprendre et avec laquelle il est facile de travailler.

Donna Lackie remercie ensuite la consœur Gibb-Carsley de son merveilleux travail pour le SSG. Ce modèle peut être utilisé d'autres façons. Elle remercie aussi le confrère Cameron pour ce qu'il a fait, à savoir qu'il s'est « plongé tête en avant » dans cette tâche ce dont nous le remercions. Elle rappelle ensuite aux participant(e)s que tout ce que nous faisons est pour nos membres. Il nous faut nous assurer d'avoir les outils nécessaires pour bien faire notre travail, pour nous et pour les membres.

Un formulaire d'évaluation sera envoyé aux participant(e)s dans quelques semaines.

*Annexe « A » - Efficacité des communications internes et externes*

*Annexe « B » - Représentation*

*Annexe « C » - Liste de vérification des dossiers de griefs du SSG*

*Annexe « D » - Calendrier de planification à long terme*

---

Formation du Conseil national du SSG – 9, 10 et 11 juillet 2013  
Module II

---

**Efficacité des  
communications internes  
et externes**

---

**« Informer c'est transmettre,  
communiquer c'est faire comprendre. »  
(Sydney Harris)**

---



---

**Toujours demander :**

---

---

# Quel est le but de cet élément de communication ?

- 1) Informer?
  - 2) Persuader?
  - 3) Inviter à passer à l'action?
  - 4) Divertir?
-

---

**Atteignez ensuite ce but par la façon dont vous communiquez votre message.**

---

---

**Dans tous les cas soyez toujours :**

- Logique
  - Précis
  - Respectueux
-

---

**N'oubliez pas que la communication se fait dans les deux sens.**

---

---

**« Le plus gros problème dans la communication est l'illusion qu'elle a eu lieu. » (George Bernard Shaw)**

---

---

**En cas de doute, faites un suivi téléphonique.**

---

---

**Évitez, si possible, l'horrible "c.c."**.

---



---

**Et**

**Lorsque les choses se compliquent :**

- N'envoyez pas de courriel à moins d'avoir vraiment besoin d'une preuve écrite

*À la place :*

- Téléphonnez

*ou*

- Déplacez-vous en personne
-

---

## Avec nos membres

**Évitez** (remerciements à Kevin Millsip de NextUp) :

...de leur crier dessus

...de leur faire la morale

...de les bercer d'illusions

---

---

**Dans la mesure du possible :** (remerciements à  
Alex White – [www.alexwhite.org](http://www.alexwhite.org))

---

---

Attention à la structure du message

Choisissez votre message et gardez-le

---

---

## Soyez positif, proactive, avant-gardiste et amical

- Un message négatif ne suscite pas l'inspiration (MLK – « J'ai fait un rêve » plutôt que J'ai fait un cauchemar)
  - Construire – ne pas détruire
  - Susciter l'espoir – ne pas soulever la peur
  - Tout contact avec un membre est l'occasion de promouvoir de fortes relations
-

---

# Soyez sincère

- Ne limitez pas le message à des clichés et slogans
  - Ce que vous dites devrait résumer un but de campagne positif
  - Communiquez fréquemment avec les personnes que vous représentez --- pas seulement avec les militant(e)s
  - Ne cherchez pas à donner l'impression que vous êtes intelligent – employez un langage clair (pas de jargon, de vocabulaire technique, de mots savants... vous ferez passer votre message plus facilement)
-

---

# Pas de victimisation ni d'accusation

- Les gens veulent être fiers de leur travail
  - Ils ne veulent pas se sentir assiégés ni impuissants (ce qui suscite la honte)
  - Faites en sorte que votre message soit positif et leur donne des pouvoirs
-

# Restez concentré sur les gens

- Placez les membres au centre des communications – pas seulement le syndicat
- Les membres ne se préoccupent pas du « syndicat » mais plutôt des répercussions de ce que fait le syndicat
- Les membres constituent le syndicat. Le syndicat n'est rien sans ses membres – ciblez les membres et leurs besoins, et les désirs des travailleurs plutôt que les attaques contre les syndicats en tant qu'institutions
- Connaissez votre public – qui recevra votre cette communication? Différents groupes ont des préoccupations différentes : les messages devront donc être rédigés en conséquence



---

# Faites en sorte que les choses restent à un niveau professionnel et de haute qualité

- Nous vivons dans une époque sous le signe des communications – ce que les gens reçoivent doit être plein de bon sens et avoir bonne allure – soit un message bien conçu et bien rédigé
  - Assurez-vous que le message convient au médium (le texte affiché sur un site Web est différent de celui d'une lettre)
  - Plus le médium est de grande taille, moins il faudrait de mots (babillard c. affiche)
  - Plus le médium est instantané, moins il faudrait de mots (site Web c. lettre imprimée)
-

---

**Attention :**

---

---

**Tout le monde sans exception a besoin d'un réviseur. Avant de l'envoyer, faites relire votre message par une paire (ou deux) d'yeux. Assurez-vous qu'il est clair et ne comporte aucune erreur.**

---

---

**Pour communiquer efficacement, nous devons réaliser que nous sommes tous différents dans la façon dont nous percevons le monde et utilisons cette compréhension comme un guide pour notre communication avec les autres. – Tony Robbins.**

---

---

«J'ai appris que les gens vont oublier ce que vous avez dit, les gens vont oublier ce que vous avez fait, mais les gens n'oublieront jamais comment vous les avez fait se sentir. »

— Maya Angelou

---

L'expertise sans idéaux peut être  
dangereuse... mais des idéaux  
sans expertise... c'est la pagaille!

# Eleanor Roosevelt (1884-1962)

- La plupart du temps, la peur vient tout simplement de « l'ignorance ». Nous ne savons pas ce qu'entraîne une nouvelle situation. Nous ne savons pas si nous pouvons y faire face. Dès que nous saurons ce qu'elle entraîne, nous pourrons alors plus rapidement dissiper notre peur.
- Rien n'a jamais été réalisé par une personne qui dit : « Impossible de le faire ».

# Possibilité offerte à un(e) VPR d'améliorer la situation du syndicat : Votre empreinte

- L'Article 4 du Règlement 7 du SSG garantit la qualité de la représentation fournie aux membres au niveau local par l'éducation et les conseils. Comment? En élaborant des « pratiques exemplaires », en assurant des communications sécurisées et en créant des relations cordiales.
- Supervise les délibérations, les registres et les comptes des sections locales pour en assurer l'intégrité.
- La Politique 15 du SSG prévoit une représentation des griefs au troisième palier et au deuxième palier lorsqu'il n'y a que trois niveaux.



# Leadership et représentation : La représentation ce n'est pas que « Vous »

- Avoir le pouvoir d'oublier, pour le moment, pour soi, pour les amis, pour les intérêts, pour les relations; et de réfléchir à faire ce qu'il faut pour autrui, un étranger, un ennemi, peut-être...

David Dudley Field : discours sur la justice (le 18 mars 1876)

# Grief : Structure de base

- Un événement survient : « Puis-je avoir un congé annuel? » « Non ».
- Le membre contacte le syndicat : Il faut s'assurer de respecter les délais en fonction de l'événement : « Non ».
- Entrevue avec le membre pour prendre des notes. Essayez de trouver l'article qui a été violé et ajoutez « d'autres articles connexes » pour éviter tout oubli.
- Vérifiez la jurisprudence, s'il y a lieu.
- Créez un dossier : À quoi devrait-il ressembler?

# L'équipe de la représentation au bureau national

- Arrivée du dossier : S'assurer qu'il est complet - Liste de vérification
- Vérifier les délais avant de fixer le calendrier
- Affectation de la représentation
- Calendrier des audiences
- Entrevue des représentant(e)s (au niveau local et VPR) et du(de la) plaignant(e)
- Copie conforme à la section locale et au(à la) VPR de toute la correspondance

# Gestion du dossier entre la section locale et le(la) VPR : Droit d'avoir des espérances

- Existe-t-il un protocole par écrit sur la gestion des dossiers entre le(la) VPR et les sections locales concernées? La section locale sait-elle ce que devrait contenir un dossier complet lorsqu'il est envoyé au(à la) VPR? Existe-t-il un protocole sur le transfert du dossier?
- La section locale tient-elle un dossier, ainsi que le(la) VPR, ou bien le dossier original est-il transféré?
- La section locale reçoit-elle une copie de toute la correspondance entre le(la) plaignant(e) et le(la) VPR par des moyens de communication sécurisés?

# Attentes de la section locale

- Appui du(de la) VPR : conseils sur l'acheminement des griefs.
- Réponse dans des délais opportuns aux demandes de renseignements.
- Le(la) VPR a une certaine expérience et peut s'appuyer sur le bureau national comme ressource.
- Le(la) VPR possède une perspective régionale et une relation de travail avec la haute direction dans le milieu de travail pour régler les problèmes.

## VÉRIFICATION – DOSSIER DE REPRÉSENTATION

**Le dossier doit comprendre les documents / renseignements suivants:**

- Feuille de route syndicale
- Formulaire de grief

Formulaire(s) de transmission de grief pour chaque palier

- au palier 2
- au palier 3
- au palier 4

Réponses pour chaque palier

- palier 1
- palier 2
- palier 3

Présentation(s) de grief / points saillants

- palier 1
- palier 2
- palier 3

- Les documents qui appui la /les présentation(s) de grief
- Numéro du dossier – SSG et de TPSGC/MRC/SPC
- Coordonnés du membre
- Nom du représentant de l'employeur (palier final)

### **BUREAU NATIONAL SEULEMENT :**

L'adjointe doit vérifier (et faire le suivi) :

- Statut du membre – en règle (Union Ware / GEDS)

Le ou la représentant-e doit identifier si les prochaines étapes sont requises (et faire le suivi):

- plainte à la Commission canadienne des droits de la personne
- réclamation – indemnisation des accidentés au travail

# Calendrier de planification à long terme

Objectifs généraux (professionnel et personnels)

Ce que je veux précisément réaliser comme VPR

Ce que je veux faire dans mon Syndicat

Soutien dont j'ai besoin et comment obtenir ce soutien

Année	Hiver Jan. Fév. Mars.	Printemps Avr. Mai. Juin	Été Juillet Août	Automne Sept. Oct. Nov.	Décembre
2013					
2014					
2015					