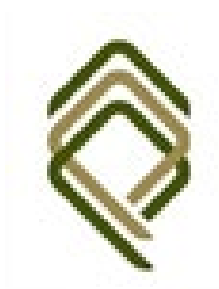


La personne déléguée syndicale



FORMATION D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION

Document de référence

Octobre 2023

NOTE AUX LECTEURS

Ce document en est un de référence pour les délégués. Il reprend le contenu de la formation en ligne et interactive qui a été conçue expressément à l'intention des nouveaux élus. Il ne remplace pas la formation, mais est fortement utile pour les rappels et la consultation usuelle.

Si vous n'avez pas suivi la formation intitulée *La personne déléguée syndicale* et que vous souhaitez le faire, veuillez en informer votre directeur syndical, il pourra vous diriger pour votre inscription.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Vue d'ensemble	5
1.1.	Objectifs de la formation	7
1.2.	Pourquoi cette formation est-elle importante ?	8
2.	Mon organisation syndicale.....	9
2.1.	Un peu d'histoire	10
2.2.	Mission	18
2.3.	Valeurs.....	18
2.4.	La structure organisationnelle	18
2.5.	Le Bureau exécutif	19
2.6.	Le Conseil de direction.....	26
3.	La fonction de délégué	27
3.1.	Ce dont vous avez besoin pour débiter	27
3.2.	Par où commencer ?	28
3.3.	Les responsabilités du délégué	30
3.4.	Astuces	34
4.	Les griefs.....	36
4.1.	Qu'est-ce qu'un grief?	37
4.2.	Pourquoi rédiger un grief?.....	37
4.3.	La première étape du grief pour le délégué	38
4.4.	Le délai pour la soumission du grief	38
4.5.	La procédure de grief.....	38
4.6.	Comment compléter un grief	43
4.7.	Le formulaire électronique de grief	44
4.8.	Rapport d'enquête de grief.....	59
4.9.	Cheminement interne.....	65
5.	Discipline et déontologie	66
5.1.	La dérogation déontologique et disciplinaire	67
5.2.	Le processus en matière déontologique.....	69
5.3.	La discipline interne.....	73
5.4.	Le processus en matière disciplinaire	73

5.5.	Radiation d'une sanction disciplinaire	76
5.6.	Autres procédures	77
6.	Le Bureau des enquêtes indépendantes (BEI)	79
6.1.	Les origines du BEI	80
6.2.	Cadre réglementaire	80
6.3.	Mandats du BEI.....	80
6.4.	Cheminement d'une enquête indépendante.....	81
6.5.	Fin d'une enquête	82
6.6.	Obligations des policiers concernés.....	83
6.7.	La rédaction du compte rendu	84
6.8.	Après le dépôt du compte rendu	85
6.9.	Fin de l'enquête	86
7.	Bien communiquer	87
7.1.	Les cinq clés d'une communication efficace	88
7.2.	Les gestes parlants.....	89
7.3.	Poser les bonnes questions	91
7.4.	Stratégies pour une écoute efficace	93
7.5.	Les styles personnels de communication	95
7.6.	Communiquer avec une personne d'un autre style.....	99
	Conclusion	103

1. Vue d'ensemble



Afin de faciliter la lecture de la présente formation, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes. Cette façon de faire ne doit pas être interprétée comme un déni ou l'ignorance de l'APPQ quant à l'importance de l'égalité entre les hommes et les femmes. L'APPQ, par ses politiques et ses pratiques, continue de promouvoir et défendre l'égalité des hommes et des femmes, et ce, à tous les niveaux.

Félicitations pour votre élection !

Merci d'assumer l'importante fonction de délégué syndical !

Vous êtes maintenant la personne déléguée syndicale de votre unité. Avec ce nouveau rôle, vient de nouvelles responsabilités. Que vous soyez à vos premières armes à ce poste ou que vous ayez de nombreuses années d'expériences, votre rôle consiste à regarder et écouter ce qui se passe dans votre milieu de travail.

Vous le faites au nom de tous les membres de l'APPQ. L'Association a besoin de vous pour représenter nos membres et protéger leurs droits. La présente formation vous propose des pratiques gagnantes pour bien remplir votre mandat de délégué. Elle a été spécialement conçue pour faciliter votre intégration dans vos nouvelles fonctions syndicales.

1.1. Objectifs de la formation

Cette formation a été spécialement conçue à l'intention du délégué syndical nouvellement élu. Elle a pour objectif principal de vous permettre de contribuer à la vie syndicale en mettant en œuvre tout le savoir, le savoir-faire et le savoir-être requis par vos nouveaux rôles et nouvelles responsabilités.

Plus spécifiquement, cette formation vous permettra de :

- Connaître les rôles et responsabilités des différents membres du Conseil de direction, du directeur syndical et du délégué syndical et comprendre leur complémentarité.
- Maîtriser la rédaction d'un grief.
- Soutenir le membre lors d'un processus disciplinaire, déontologique ou autres procédures.
- Soutenir le membre lors d'une enquête menée par le Bureau des enquêtes indépendantes.
- Maîtriser les fondements d'une communication efficace avec autrui.

La formation s'exécute en ligne, le présent document constitue le document de référence pour la formation. Il ne contient pas les aspects interactifs de la formation et est allégé de plusieurs photos et illustrations.

1.2. Pourquoi cette formation est-elle importante ?

Vous êtes d'abord et avant tout des personnes représentant des membres donc, qui ont été déléguées par elles et par eux pour les représenter. Vous devenez ainsi porteurs des valeurs syndicales préconisées par l'Association.

Pour effectuer votre travail syndical avec compétence, conviction et efficacité, vous devez posséder les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires.

Ce programme de formation syndicale apporte les outils dont vous avez besoin pour mieux œuvrer syndicalement.

2. Mon organisation syndicale

Notre logo représente l'acronyme APPQ. Il symbolise les maillons d'une chaîne, c'est-à-dire la force et l'unité d'un groupe comme le nôtre. Épuré et imposant à la fois, il signifie la solidité et la cohésion de notre Association.



Ce module porte sur votre organisation. Apprendre à mieux la connaître vous permet de mieux la respecter et la défendre. Plus spécifiquement, ce module aborde le rôle d'une organisation syndicale ; les grandes lignes de l'histoire de l'APPQ depuis sa création en 1968 jusqu'à aujourd'hui ; la mission et les valeurs de l'organisation ; ainsi que la structure organisationnelle et le rôle des dirigeants syndicaux.

Une organisation syndicale ou un syndicat, c'est une association de travailleuses et de travailleurs organisée sur une base permanente, pour défendre et promouvoir tous les intérêts des membres, par la décision et l'action collectives.

L'Association des policières et policiers provinciaux du Québec représente quelques 5 400 policières et policiers de la Sûreté du Québec et a pour mission de promouvoir le bien-être général des membres de l'Association et de voir à leurs intérêts économiques, moraux et culturels.

Une organisation syndicale doit défendre et promouvoir tous les intérêts de ses membres et elle doit œuvrer à l'établissement d'une société plus équitable et plus démocratique.

Lutter contre l'arbitraire

Le syndicalisme est le meilleur moyen d'imposer des limites aux exigences patronales, de circonscrire les pouvoirs des employeurs et de s'assurer que les salariés auront des droits, qu'ils seront respectés, traités avec équité et qu'ils ne seront pas intégralement soumis aux décisions unilatérales des employeurs. Le syndicalisme est une affaire de dignité.

Améliorer les conditions de travail

Une organisation syndicale négocie des conventions collectives et surveille leur application. Le salaire est probablement l'élément le plus central des conditions de travail, mais il est loin d'être le seul. La sécurité d'emploi, les avantages sociaux, l'autonomie professionnelle, etc., ne sont pas moins importants. Il est parfaitement naturel que l'on cherche à améliorer ses conditions de travail et de vie et le syndicalisme s'impose comme le meilleur moyen pour le faire.

2.1. Un peu d'histoire

L'Association voit le jour en 1968. Par la suite, chaque décennie verra les traces de son évolution. Les acquis d'aujourd'hui sont le fruit des efforts de femmes et d'hommes qui ont crus à la fonction policière et également au respect des conditions de travail et des droits de ceux qui l'exercent.

Les années '60 - Les débuts d'une Association professionnelle

À la fin des années '60, la syndicalisation des policiers de l'État s'est faite dans la douleur et l'affrontement. C'est grâce au sacrifice que s'est imposé un homme convaincu, tel que l'était M. Arthur Vachon, que l'APPQ a pu voir le jour.

Lors de cette bataille initiale, l'APPQ n'a pas perdu que son chef, elle a aussi perdu le droit de grève. Cependant, justement en raison de cette absence du droit de grève, une innovation a été faite en matière de relations de travail, soit la création du Comité paritaire et conjoint.

En 1968, au moment de l'adoption de la Loi concernant le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec, le président de l'APPQ, M. Guy Gendron, estimait que désormais il serait possible de négocier « sur un pied d'égalité et non pas dans un esprit paternaliste ». Pourtant, il a fallu encore se battre pour élargir le champ des questions touchées par le Comité paritaire et conjoint. Il a fallu se battre pour la création d'un comité conjoint sur le placement. Il a fallu encore se battre pour survivre comme association crédible et représentative.



Hélicoptère Bell 47 de la Sûreté provinciale, en 1966

Les années '70 - Un contrat de travail digne de ce nom

Cinq ans après sa création, trois ans après sa reconnaissance légale, au lendemain de l'affrontement de 1971 qui a vu les membres de l'Association démontrer leur capacité de se mobiliser, les policiers de la Sûreté du Québec ont enfin un contrat de travail digne de ce nom. Rien ne nous a été donné. Il a constamment fallu se battre. C'est ainsi que les membres de l'Association ont également pu constater les bienfaits de s'associer.



Nicole Juteau est devenue la première femme policière à intégrer la Sûreté du Québec en 1975.

Les années '80 : Préoccupations en formation et en santé et sécurité au travail

En 1981, l'Association obtenait, lors de la signature du contrat de travail, que la Sûreté s'engage à préparer un plan de développement des ressources humaines et à consulter l'APPQ sur les besoins en formation et perfectionnement. L'autre grand dossier qui préoccupe les membres au cours des années 80 est celui de la santé et de la sécurité du travail.

Les soucis de l'heure portent principalement sur les problèmes reliés aux véhicules de patrouille : entretien, pneus d'hiver, sièges et maux de dos, emplacement des armes et pièces d'équipement.



Entraînement du premier Groupe d'intervention permanent de la Sûreté du Québec, entre 1980 et 1981. Les trois membres exécutent une descente en rappel sur les murs du Grand quartier général de la Sûreté du Québec, à Montréal.

Les années '90 - Le monde change

Les années '90 furent des années difficiles pour la Sûreté du Québec. Pensons simplement à la crise d'Oka et à la Commission Poitras.

Les données étaient en train de changer. Voilà que le gouvernement s'interrogeait sur l'organisation policière, sa mission et ses valeurs. Deux mouvements se dessinent à ce moment : une réforme culturelle qui se traduit par une augmentation des exigences en matière de formation et une réforme structurelle qui se traduit par une réorganisation de l'ensemble des forces policières sur le territoire du Québec. En une dizaine d'années, on aura vu disparaître une centaine de corps de police, la plupart du temps au profit de la Sûreté du Québec.



Oka, 1990, Source : History collection.com

Les années 2000 - Acteur du débat public

La prise en considération de ces contraintes externes a amené l'APPQ à réexaminer les diverses dimensions de son engagement au sein de la société. Plus que jamais l'Association des policières et policiers provinciaux du Québec est interpellée par des dossiers de nature politique. Elle ne peut se permettre de n'être qu'un spectateur lorsqu'il est question de la réforme des municipalités, de la réforme de la carte policière, ou du partage des responsabilités financières entre les divers niveaux de gouvernement. Dorénavant, l'Association est un acteur du débat public.

Avec cette entrée dans le 21^e siècle, l'APPQ fait deux observations. La première est que l'Association doit actualiser ses façons de faire et passer de l'affrontement au consensus pour atteindre ses objectifs. La deuxième est que l'avancement des conditions et la consolidation des activités des membres sur le territoire québécois passent aussi par le développement de relations stratégiques auprès des décideurs du milieu municipal.



*Peloton de l'Unité d'urgence en déplacement dans les rues de Québec
lors du Sommet des Amériques qui se déroulait
les 20, 21 et 22 avril 2001*

Les années 2010 - Comparaisons des régimes de rémunération et arbitrage exécutoire

Le contrat de travail se termine en 2010. C'est le principal enjeu du Bureau exécutif de l'époque. L'objectif est audacieux : convaincre le gouvernement de négocier nos salaires en fonction de la rémunération de nos confrères des autres corps policiers. Par ce moyen, l'Association pense pouvoir offrir à ses membres un cadre de règlement équitable qui faciliterait les discussions reliées à la rémunération, une question qui peut se régler autrement que par le rapport de force.

En novembre 2011, l'APPQ signera une entente historique, une des meilleures des 30 dernières années. À cet effet, l'Association réussit à apporter des modifications majeures à la Loi sur le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec pour y introduire un mécanisme de comparaison des conditions de travail de services de police prédéterminés, soit une étude de rémunération globale. Celle-ci sera faite par une firme indépendante et servira de base de négociations pour les prochains contrats de travail.

En janvier 2015, la Cour suprême du Canada rend une décision dans laquelle elle soutient que le droit de grève est un droit constitutionnel dont on ne peut priver aucun groupe de travailleurs. Si, pour des raisons de force majeure, un groupe doit se voir interdire l'usage de ce droit constitutionnel, vient alors l'obligation de lui accorder, en contrepartie, le droit à un arbitrage exécutoire. Ce contexte favorise l'écoute du gouvernement et de la Sûreté du Québec envers les propositions amenées à la table de négociation par les représentants de l'Association.

Les années 2020 : Pandémie et négociation pour un nouveau contrat de travail

Le début des années 2020 a vu les habitudes de travail dans tous les milieux complètement chamboulées avec la pandémie mondiale. Alors que les policières et les policiers, ainsi que leur famille sont touchés par la Covid-19 comme tous les autres membres de la population, ils doivent poursuivre leur travail auprès des citoyens dans des conditions pas toujours évidentes.

Coïncidant avec des heures supplémentaires obligatoires et des problématiques de santé mentale chez ses membres, les négociations pour un nouveau contrat de travail demeurent la priorité de l'Association en 2023.



2.2. Mission

L'Association a pour objet de promouvoir le bien-être général de ses membres et de voir à leurs intérêts économiques, sociaux, moraux et intellectuels, en conformité avec la Loi des syndicats professionnels.

2.3. Valeurs

L'APPQ représente l'union, la solidité, le dynamisme, la force et le respect. Grâce à ces valeurs, elle est toujours allée de l'avant pour devenir l'une des plus importantes associations policières du Canada. «S'unir pour progresser», telle est sa devise. Elle est plus vraie aujourd'hui, alors que les membres de l'Association abordent les prochaines années encore plus solidaires et déterminés que jamais.

2.4. La structure organisationnelle

L'Association est organisée autour du Bureau Exécutif, du Conseil de direction et des délégués. Sa structure organisationnelle est composée d'un président, de cinq vice- présidents, de 14 directeurs et directrices et de plus de 200 délégués.

<https://appq-sq.com/directeurs/organigramme-des-districts/>

2.5. Le Bureau exécutif

Le Bureau exécutif (BEI) est composé de membres assignés de façon permanente au travail syndical. Le BE voit au bon fonctionnement de l'Association et il possède tous les pouvoirs du Conseil de direction lorsque ce dernier ne siège pas. Il est chargé de mettre en application les décisions et politiques émanant du Congrès des délégués ou du Conseil de direction. Il doit également faire rapport de ses décisions au Conseil de direction aux fins de ratifications par ledit Conseil.

Les fonctions des membres qui composent le Bureau exécutif se retrouvent dans les Statuts et règlements de l'Association.

Dans les usages et la pratique courante, de nombreuses autres tâches se sont greffées aux fonctions statutaires des membres du Bureau exécutif. Afin de bien cerner le rôle joué par chaque intervenant de la structure de l'Association, parcourons ensemble une description non exhaustive des fonctions de chacun d'eux.

Pour plus de détails, voir les Statuts et règlements de l'APPQ :

<https://appq-sq.com/membres/statuts-et-reglements-de-lappq/>

Le président



Jacques Painchaud, président

Le président exerce une surveillance générale sur les affaires de l'Association. Il doit y faire régner l'ordre et il s'assure de l'application des statuts et règlements. C'est lui le porte-parole officiel de l'Association auprès des médias. Il fait en outre tout autre travail de nature syndicale, nécessaire à la bonne marche de l'Association, qui lui est transmis par le Conseil de direction.

Il préside toutes les assemblées de l'Association et il est porte-parole officiel au Comité paritaire et conjoint pour la partie syndicale. Il est également membre siégeant de nombreux autres comités d'importance pour le milieu policier, dont :

- Conseil permanent des services policiers au Québec
- Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ)
- Union des municipalités du Québec (UMQ)
- Fédération québécoise des municipalités
- Table de concertation des trois associations policières au Québec
- Conseil d'administration de l'Association canadienne des policiers
- Table des dix plus grandes associations policières au Canada (Big Ten)
- Conseil d'administration de l'École nationale de police du Québec

Le vice-président à la discipline et à la déontologie



Dominic Roberge, vice-président à la discipline et à la déontologie

Ce dernier est responsable et représentant des membres lors des auditions disciplinaires, ainsi que responsable et coordonnateur de la défense des membres au niveau de la déontologie.

C'est la personne de référence lors de griefs et arbitrages en matière disciplinaire et d'assistance judiciaire, aussi en ce qui concerne l'annexe « W » (Protection salariale lors de relevés provisoires). Il agit également comme personne-ressource pour toute situation relative à la Loi sur la police. Votre directeur syndical se réfère à lui pour toute question relative à ces champs d'expertise.

Il est membre siégeant au Comité paritaire et conjoint (CPC) à la Table de concertation des trois associations policières au Québec et à la Table des dix plus grandes associations policières au Canada (Big Ten). Enfin, Il est responsable du Fonds de soutien et de défense des policiers de l'Association.

Le vice-président aux griefs et à la formation



Jasmin Rainville, vice-président aux griefs et à la formation

Il est le responsable des sous-comités paritaires des griefs et de la formation. Il est responsable des griefs et arbitrages reliés au contrat de travail, ainsi que de la recherche reliée aux négociations du contrat de travail et du régime de retraite. Votre directeur syndical se réfère à lui pour toutes les questions relatives à ces champs d'expertise.

Le vice-président aux griefs et à la formation agit également comme personne-ressource au Comité paritaire et conjoint. Il est membre du Comité de retraite. Il s'occupe de la formation des délégués au Congrès des délégués. Enfin, il est membre de la Commission de formation et de recherche de l'École nationale de police du Québec et de nombreux autres comités d'envergure.

Le vice-président en santé et sécurité du travail et aux ressources matérielles



Jean-François Veillette, vice-président en santé et sécurité du travail et aux ressources matérielles

Ce dernier est responsable du dossier des équipements et des immeubles. On comprendra facilement le lien avec la santé et la sécurité au travail, puisqu'il est également responsable des programmes de santé et de sécurité au travail et de la gestion des accidents du travail. Il est responsable de la gestion des dossiers relatifs à la banque de maladie et également responsable des griefs et arbitrages reliés à son département. Il est aussi responsable du Fonds humanitaire de l'Association.

Il est membre du conseil d'administration de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale » (APSSAP) et représente l'APPQ à la Table policière de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Affaires municipales » (APSAM). Il est également membre du comité de coordination du programme d'aide au personnel et est responsable de la politique de harcèlement en milieu de travail pour l'Association. Il est aussi membre de plusieurs autres comités.

Le directeur syndical de votre région se réfère donc à lui pour toutes les questions relatives à la santé et sécurité au travail, aux équipements et aux immeubles.

Le vice-président aux ressources humaines



Jefferick St-Hilaire, vice-président aux ressources humaines

Ce dernier joue un rôle de premier plan lors des diverses assemblées de l'Association. En effet, il est responsable de la correspondance, de la diffusion de l'information et de la logistique de toutes les assemblées de l'Association, soit des assemblées des membres du Bureau exécutif, du Conseil de direction, du Congrès des délégués et des assemblées générales annuelles.

Il agit également comme secrétaire général de toutes les assemblées de l'Association en tenant les minutes exactes, complètes et impartiales des délibérations lors des assemblées du Bureau exécutif, du Conseil de direction, du Congrès des délégués et des assemblées générales annuelles. Il prépare la liste électorale lors des élections et il tient à jour la liste des délégués. Il est coordonnateur des comités de l'Association et le gardien des statuts et règlements. Il est membre du Sous-comité de placement et promotion ainsi que du Comité de classification des emplois. Il est notamment responsable des griefs et arbitrages reliés à la Politique en matière de gestion de ressources humaines (agents et sous-officiers) (PG-RH-02). Il est donc une personne-ressource très importante pour le directeur syndical de votre région pour toutes les questions relatives à cette politique de gestion.

Le vice-président aux finances



Charles Hopson, vice-président aux finances

Il est en charge des affaires financières et comptables de l'Association. C'est en effet lui qui reçoit tout l'argent perçu par l'Association, donne quittance et dépose cet argent dans une institution financière choisie par le Conseil de direction.

Il supervise le département des assurances, des achats et des services et il est responsable du personnel de l'Association. Enfin, il gère et supervise la mise en place et le fonctionnement du régime flexible de retraite.

Il tient une comptabilité régulière et en fait rapport aux délégués lors du Congrès des délégués en leur remettant copie. Lors du congrès, il fait lecture du rapport financier de l'exercice précédent.

Il est également membre de plusieurs comités. Notamment, il est responsable du comité du REER collectif. Il est le superviseur de la compagnie d'assurance-maladie et doit fournir les résultats financiers et les prévisions actuarielles dans les délais déterminés avec l'Autorité des marchés financiers.

2.6. Le Conseil de direction

Un conseil de direction, c'est un peu l'équivalent d'un conseil d'administration d'une organisation. On y présente les grands dossiers et les grands enjeux de l'organisation. On y discute de propositions devant faire avancer l'organisation (propositions amenées par le Bureau exécutif ou un comité mandaté par le Conseil de direction). On y prend des décisions éclairées. Enfin, on y recherche la meilleure réponse pour l'Association.

Le Conseil de direction assume la direction générale des affaires de l'Association et possède tous les pouvoirs requis pour en assurer le bon fonctionnement. Parmi ses attributions décrites dans les Statuts et règlements de l'Association, le directeur et la directrice participent à la vie syndicale en jouant un rôle actif aux rassemblements suivants :

- Congrès des délégués
- Assemblée générale
- Réunions du Conseil de direction
- Comités et sous-comités auxquels il est assigné.

Le directeur syndical travaillera de près avec les délégués et le vice-président concerné par le dossier afin de fournir la meilleure réponse pour le membre.

Le directeur syndical est votre principal interlocuteur pour toutes les questions relatives à vos dossiers et votre soutien auprès des membres. Vous devez l'informer des nouveaux événements. Il fera le lien avec le vice-président concerné. N'hésitez pas à communiquer avec lui. C'est son travail de vous soutenir !

3. La fonction de délégué

Votre rôle, comme personne déléguée syndicale, consiste à être à l'affût de ce qui se passe sur votre lieu de travail et d'y être les yeux et les oreilles de votre Association.

Que ce soit pour la fonction de délégué ou une autre nouvelle fonction, il est normal que la nouveauté crée un certain inconfort. Ce module porte sur vos principales responsabilités et suggère des astuces pour les mettre en application avec doigté. Cela devrait vous permettre d'être plus à l'aise dans vos activités syndicales.

3.1. Ce dont vous avez besoin pour débiter

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle décrit les éléments que vous devez avoir à portée de main pour débiter vos nouvelles fonctions de délégué.

- Un exemplaire du contrat de travail et des politiques de gestion pertinentes
- Une liste des membres que vous représentez (noms, coordonnées, ancienneté, classe d'emploi).
- Un cahier et un stylo pour la prise de notes Les coordonnées de votre directeur syndical.
- Une liste des personnes-ressources syndicales.
- Une copie du formulaire de grief

3.2. Par où commencer ?

Se renseigner

N'hésitez pas à parler aux autres personnes déléguées ou à la personne que vous remplacez. Elles pourraient vous expliquer en quoi consiste le travail, vous dresser l'historique des problèmes dans votre lieu de travail et répondre à vos questions.

Votre travail comme personne déléguée consiste principalement à vous assurer que le contrat de travail est respecté dans votre milieu. N'hésitez pas à lire chaque article de votre contrat de travail. Passez-le en revue et prenez en note vos interrogations. Votre directeur syndical est la meilleure personne pour répondre à vos questions.

Se présenter

Les membres que vous représentez doivent savoir qui vous êtes. Ils doivent savoir comment vous joindre et ce qu'une personne déléguée peut faire pour les aider à résoudre leurs problèmes au travail. La meilleure façon de faire savoir aux gens que vous êtes délégué est de vous présenter. Prenez le temps de rencontrer tous ceux et celles que vous représentez et de vous présenter aux responsables de votre unité.

Se perfectionner

La meilleure façon de vous initier à vos nouvelles fonctions est de compléter tous les modules de la présente formation d'accueil et d'intégration conçue spécialement à votre intention.

Votre participation aux différents événements syndicaux, tel le Congrès annuel des délégués, contribuera aussi à votre perfectionnement continu.

L'article 8.10 du contrat de travail prévoit la libération du délégué :

Le membre délégué de l'Association a droit, sur ses heures de travail mais sans frais de déplacement, au temps nécessaire pour :

- a) assister le membre lors de la discussion et de la formulation de son grief ;
- b) accompagner immédiatement le membre lorsqu'il présente son grief à son supérieur ;
- c) accompagner le membre lors d'une enquête disciplinaire.

Dans un tel cas, si le membre délégué est en congé hebdomadaire, il peut cumuler, conformément au paragraphe 10.11, un minimum de quatre heures et un maximum de huit heures à taux simple, pouvant être reprises en demi-journée ou en journée complète.

Ses congés hebdomadaires utilisés, le cas échéant, sont déplacés et repris à une date convenue avec la Sûreté, ou selon les modalités et le ratio établis au paragraphe 23.07.

En cas d'incapacité d'agir du membre délégué, le directeur de l'Association ou un autre membre désigné a droit, sur ses heures de travail, au temps nécessaire pour le remplacer dans l'accomplissement de la tâche prévue au sous-paragraphe c).

3.3. Les responsabilités du délégué

Principalement, le délégué syndical agit comme représentant de l'Association auprès des membres et fait la promotion de celle-ci. En outre, pour bien s'acquitter de sa tâche, il s'informe, il communique, il collabore et il accompagne.

S'informer



À titre de délégué, il est de votre responsabilité de prendre connaissance du contrat de travail, du guide d'interprétation et de tout autre document provenant de l'Association.

Communiquer

Vous devez assurer la communication de l'information dans les deux sens, soit de votre directeur syndical vers les membres et des membres vers votre directeur syndical. Pour ce faire, il est de votre responsabilité de :

- Rencontrer les nouveaux membres de votre unité.
- Rencontrer les membres pour leur faire un compte rendu à la suite à votre participation au Congrès des délégués.
- Informer votre directeur syndical des problèmes soulevés par les membres avant d'entreprendre toute procédure écrite.
- Transmettre à votre directeur syndical, au moment de la prise de connaissance, toute information relative aux accidents de travail survenus à votre unité.
- Aviser et consulter votre directeur syndical au sujet de tout membre impliqué dans une procédure disciplinaire, déontologique, ou de toute situation nécessitant une assistance judiciaire.
- Intervenir auprès des responsables de votre unité pour trouver des solutions aux problèmes de relations de travail soulevés par les membres.

Collaborer

Vous assumez vos qualités collaboratrices en participant aux activités qui vous sont proposées :

- Participer au Congrès des délégués.
- Exécuter toute autre tâche de nature syndicale requise par le Bureau exécutif.
- Assister à la formation offerte par l'Association.



Accompagner

Votre rôle le plus important est sans nul doute celui d'accompagner et d'assister les membres pour régler des problèmes au travail et traiter les plaintes qui peuvent donner lieu à des griefs :

- Assister le membre lors de la rédaction d'un grief en cas de litige au sujet de l'application d'une disposition du contrat de travail, conformément aux paragraphes a) et b) de l'article 8.10 du contrat de travail.
- Assister le membre lors d'enquêtes disciplinaires, conformément à l'article 8.10 c) du contrat de travail.
- Transmettre à votre directeur syndical, au moment de la prise de connaissance, toute information relative aux accidents de travail survenus à votre unité.
- Aviser et consulter votre directeur syndical au sujet de tout membre impliqué dans une procédure disciplinaire, déontologique, ou de toute situation nécessitant une assistance judiciaire.
- Intervenir auprès des responsables de votre unité pour trouver des solutions aux problèmes de relations de travail soulevés par les membres.



Appliquer le protocole de communication et d'intervention

Parmi vos responsabilités, vous devez également appliquer le protocole de communication et d'intervention de l'APPQ.

Ce document décrit bien le type d'événements et la façon de procéder lorsqu'une prise en charge par l'Association est requise. C'est un outil de référence incontournable pour le délégué. Assurez-vous de le maîtriser et de l'appliquer au moment opportun.

Protocole de communication lors d'événements nécessitant une prise en charge des membres par l'Association

Cette politique de communication et d'intervention est conçue pour informer l'Association le plus rapidement et le plus efficacement possible lors d'événements graves ou urgents nécessitant une prise en charge du dossier et des membres syndiqués. Les membres impliqués nécessitant une prise en charge pourront ainsi être dirigés vers les départements concernés de l'Association afin que les actions nécessaires soient prises de façon immédiate.

Les événements ciblés par cette politique peuvent être notamment touchés par un volet médiatique, disciplinaire ou relevant de santé et sécurité du travail; par exemple : fusillade, accident entraînant décès ou blessure grave et tout autre événement pouvant nécessiter une intervention.

- Lors d'un événement grave ou à caractère urgent, les membres impliqués ou en connaissance de l'événement devraient communiquer le plus rapidement possible avec leur représentant syndical local ou régional (délégué ou directeur).
- Lors d'un événement grave ou à caractère urgent, le délégué ou son remplaçant communique au plus tôt au directeur régional ou son remplaçant les détails pertinents de l'événement afin d'organiser la prise en charge du dossier et des membres impliqués.
- Le directeur ou son remplaçant communique au plus tôt les détails pertinents au vice-président concerné par la nature de l'événement ou, à défaut, il communique avec le président.
- Le vice-président concerné, après avoir avisé le président, prend en charge le dossier des membres en cause en assurant le soutien adéquat et coordonne les actions nécessaires. Par la suite, il assure un suivi auprès des représentants syndicaux impliqués.
- À défaut d'être avisé au départ par le délégué, le directeur régional d'où origine l'événement, le vice-président ou le président doit s'enquérir le plus rapidement possible des détails de l'événement lorsque connus par ceux-ci afin d'appliquer les dispositions du présent protocole de communication.

3.4. Astuces

Vous aspirez à être un bon délégué et un bon leader dans votre action syndicale? Voici quelques astuces qui vous aideront à faire une différence dans votre milieu.

Soyez à l'affût

Maîtrisez la convention collective et les politiques en milieu de travail.

Comprenez les effets des lois et des réglementations sur votre lieu de travail et votre secteur. Cela implique de vous intéresser au droit du travail, au droit de la santé et de la sécurité au travail, au harcèlement au travail, etc.

Soyez aux faits des affaires courantes de votre syndicat, comme le début des négociations, les grandes campagnes, les élections, les audiences, le dépôt prévu des grandes décisions arbitrales, etc.

Sachez ce qui se passe dans votre lieu de travail. Lisez les avis de l'employeur et les rapports disponibles.

Consultez les médias locaux pour ne pas manquer les reportages qui pourraient concerner votre lieu de travail.

Soyez prêt à agir

Vous devrez parfois réagir aux problèmes que les membres vous présentent. À d'autres moments, vous devrez agir de votre propre initiative, soit parce que vous constaterez un problème, soit pour empêcher un problème de s'aggraver. Dans les deux cas, discutez de la situation avec le supérieur immédiat du membre concerné et tentez de trouver ensemble une solution. N'hésitez pas à consulter votre directeur syndical lorsque la situation perdure ou s'envenime.

Soyez honnête et intègre

Respectez le droit des membres à la vie privée.

Ne potinez pas.

Ne prenez pas parti dans les conflits entre membres. Représentez tous les membres équitablement.

Défendez le devoir de juste représentation et l'obligation d'accommodement.

Soyez respectueux et responsable dans les réseaux sociaux. Ne dites rien en ligne que vous ne diriez pas en public ou directement à la personne concernée.

Connaissez vos faits avant de parler.

Réfléchissez à vos forces et à vos points à améliorer. Tirez des leçons de la façon dont vous réalisez votre travail syndical.

Soyez humble

Que faire si un membre m'approche et que je ne connais pas la réponse à sa question ? Que faire si je ne sais pas quoi faire ? Écoutez attentivement, prenez des notes détaillées et dites au membre que vous lui fournirez une réponse dès que vous le pourrez. Demandez conseil à votre directeur syndical. Donnez la réponse au membre dès que vous l'avez.

Gérez les critiques

Dans la plupart des sections locales, on trouve des membres qui sont très positifs à propos de l'Association, d'autres qui sont très négatifs et d'autres encore qui sont neutres. Les personnes neutres n'ont pas d'opinion tranchée d'un côté ou de l'autre. Il arrive qu'un membre critique tout ce que fait le syndicat.

Devant un tel cas, écoutez ses plaintes, soulignez les actions positives du syndicat et invitez-le à s'impliquer pour améliorer les choses. S'il reste négatif et qu'il refuse de s'impliquer, lâchez prise. Consacrez votre temps et votre énergie aux membres neutres. Vous avez plus de chance de gagner leur soutien au syndicat.

4. Les griefs

L'Association préconise l'implication et l'assistance du délégué pour assister le membre lors des discussions préalables avec l'employeur, la formulation du grief et la présentation du document à son supérieur immédiat. Comme l'indique l'article 8 du contrat de travail, vous pouvez le faire sur les heures de travail.

De plus, lors de la connaissance de la mécontente, il est fortement suggéré de communiquer avec votre directeur syndical afin de valider le fondement du grief ainsi que son libellé, s'il y a lieu.

Dans ce module, nous traiterons de la procédure de grief ainsi que du cheminement administratif de ce dernier. Nous présenterons le grief électronique et expliquerons comment le compléter. Enfin, nous traiterons du rapport d'enquête de grief qui est de votre responsabilité.

Mais avant de débiter, regardons les réponses aux questions qui suivent.

4.1. Qu'est-ce qu'un grief?

Un grief est une mécontentement relative à l'interprétation ou à l'application d'une convention collective. C'est un différend entre un syndicat et un employeur qui ne peut être réglé à l'amiable. Les griefs découlent de l'interprétation, l'application, l'administration ou une prétendue violation d'une convention collective ou d'une loi.

Les dispositions de base concernant les griefs se retrouvent dans la Loi sur le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec. Au niveau du contrat de travail, nous retrouvons diverses dispositions réparties dans différents articles du contrat.

Loi sur le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec L.R.Q., chapitre R-14 et annexe A du contrat de travail

Grief par écrit.

11. Tout membre ou ancien membre de la Sûreté qui se croit lésé par suite de ce qu'il prétend être une violation ou une interprétation erronée d'un contrat de travail qui lui est applicable peut requérir l'association reconnue de présenter son grief par écrit au comité. [...] Délai. Tout grief doit être présenté dans les quatre-vingt-dix jours de la date à laquelle il a pris naissance.

4.2. Pourquoi rédiger un grief?

Parce qu'il y a une mécontentement relative à l'application ou à l'interprétation du contrat de travail.

Lors de la connaissance de la mécontentement, il est fortement suggéré de communiquer avec son directeur syndical afin de valider le fondement du grief ainsi que son libellé, s'il y a lieu.

4.3. La première étape du grief pour le délégué

Une rencontre avec le membre s'impose afin de valider le bien-fondé du grief et procéder à la cueillette d'informations pertinentes. Par la suite, une rencontre avec le supérieur peut être nécessaire afin de tenter de régler hors procédure et, ainsi, faire valoir la prétention du membre.

4.4. Le délai pour la soumission du grief

Quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la naissance du litige. Il s'agit d'un délai de rigueur. S'il n'est pas déposé dans ce délai, il sera rejeté.

4.5. La procédure de grief

La procédure de grief comprend cinq sections : le dépôt, le sous-comité des griefs, les dispositions interprétatives, l'arbitrage et la procédure accélérée d'inscription des griefs à l'arbitrage. Vous devez maîtriser cette procédure afin de bien soutenir le membre dans sa démarche dans le respect des délais prescrits.

Étape 1

Dépôt du grief

- Tout grief doit être présenté dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la date à laquelle il a pris naissance.
- Dans le cas d'un grief relatif à du harcèlement psychologique, ce délai est de vingt- quatre (24) mois suivant la dernière manifestation d'une conduite de harcèlement psychologique.
- Sauf dans les cas d'application de l'article 30.01 c), lorsqu'un membre fait l'objet d'un relevé provisoire ou d'une assignation temporaire en matière criminelle ou pénale, le délai de quatre-vingt-dix (90) jours pour déposer un grief, en vertu de l'article 30.01 a) ou de l'annexe W du contrat de travail, est suspendu soit jusqu'à la décision du DPCP de ne pas porter d'accusation, la décision finale du tribunal, ou encore, le retrait des accusations.
- Lors de la transmission d'un grief par voie électronique, le membre doit inscrire son nom à l'endroit indiqué pour sa signature. Le cas échéant, l'envoi du formulaire par courriel fait office de signature et de date de dépôt du grief.

Étape 2

Sous-comité des griefs (SCDG)

- Les parties peuvent référer au SCDG tout grief découlant de l'application ou de l'interprétation du contrat de travail.
- Le cas échéant, ceux-ci sont transmis aux représentants respectifs désignés par les parties, dans les soixante (60) jours de leur dépôt, auquel cas, les dispositions prévues à l'article 31.06 s'appliquent.
- À compter de la date où le grief est transmis au SCDG, le délai prévu à l'article 14 de la *Loi sur le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec (L.R.Q., c. R-14)* est réputé s'appliquer.

Étape 3

Dispositions interprétatives

Seul le délai pour déposer un grief mentionné à l'article 31.02 a) est de rigueur. Il ne peut être prolongé que par entente écrite entre la Sûreté et l'Association. Le non-respect des autres délais mentionnés à l'article 31 n'a aucune incidence sur la validité du grief.

Étape 4

Arbitrage

- Dans les quarante-cinq (45) jours de la date de référence du grief à l'arbitrage, un arbitre doit être nommé par les parties.
- Les griefs de destitution, de relevé provisoire, de harcèlement, ainsi que ceux relatifs au placement des agents et sous-officiers sont soumis à l'arbitrage de façon prioritaire.
- Aux fins de la nomination de l'arbitre de grief, les dispositions des articles 77 et 80 du Code du travail s'appliquent.

Étape 5

Procédure accélérée d'inscription des griefs à l'arbitrage

- Le membre qui se croit lésé dans l'application de la politique en matière de gestion des ressources humaines des agents et sous-officiers peut soumettre un grief selon la procédure accélérée d'inscription des griefs à l'arbitrage.
- En conséquence, le membre doit soumettre son grief dans un délai de dix (10) jours de la date à laquelle il a pris naissance.
- La Sûreté doit, dans les quinze (15) jours de la réception du grief, faire connaître sa décision.
- À l'expiration de ce délai, si l'Association juge que le grief doit être référé à l'arbitrage, elle doit en aviser la Sûreté dans les dix (10) jours suivants.
- Aux fins de la nomination d'un arbitre, la procédure prévue à l'article 31.02 s'applique.

4.6. Comment compléter un grief

Il est important de compléter le grief de façon précise et complète, afin d'éviter toute ambiguïté ou délai supplémentaire dans le traitement du grief. En effet, plusieurs informations doivent se retrouver sur le grief, à savoir :

- Les renseignements personnels du membre, tels, le nom, le prénom, le grade, le matricule, l'adresse personnelle, le numéro de téléphone ainsi que le code et le nom de l'unité ;
- La date de l'événement, laquelle s'avère être la date où le litige a été porté à la connaissance du membre, par exemple, la confirmation écrite du Directeur général relativement à un relevé provisoire à demi-solde ou à l'imposition d'une sanction disciplinaire ;
- Un exposé sommaire de l'événement afin d'indiquer en quoi consiste le grief ;
- La nature de la réclamation, soit en temps ou en argent ou autre, ainsi que les intérêts applicables ;
- L'article du contrat de travail en vertu duquel le grief est formulé (par exemple, l'article 6 du contrat de travail et autres articles pertinents);
- La signature du membre, ainsi que la date du jour.

4.7. Le formulaire électronique de grief

Cet outil permet de consigner adéquatement le grief et de bien suivre toutes les étapes de compléments et de signatures requises sans omission. Le formulaire est rempli par le membre, mais il est de votre responsabilité de l'accompagner dans cette tâche. Une série de signatures suivront, dont celle du délégué. Cette section se veut un rappel des étapes à suivre pour bien remplir ce formulaire.

Voici le lien pour accéder au formulaire électronique de grief :

https://appq-sq.com/wp-content/uploads/formulaire_grief_appq.pdf

Nous vous suggérons de télécharger le formulaire avant de le remplir afin de profiter de toutes les fonctionnalités.

Étape 1

Le membre doit remplir tous les champs (ceux en rouge sont obligatoires), inscrire son nom dans le champ « Signature du membre » et cliquer sur la case qui fait foi de signature pour l'envoi numérique du grief.

 ASSOCIATION DES POLICIÈRES ET POLICIERS PROVINCIAUX DU QUÉBEC 1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Québec) J3E 1Y9 Téléphone : (450) 922-5414		 SÛRETÉ DU QUÉBEC DIVISION DES RELATIONS DE TRAVAIL	
GRIEF			
1. NOM	PRÉNOM	GRADE	MATRICULE
Rainville	Jasmin		12690
ADRESSE PERSONNELLE			CODE POSTAL
1981, rue Léonard-De Vinci Sainte-Julie (Qué.)			J3E 1Y9
TÉLÉPHONES		UO ET NOM DE L'UNITÉ	
RÉS :	CEL :	BUR :	450 804-0712 9200 Libéré pour activités syndicales
2. DATE DE L'ÉVÉNEMENT			
2021-05-06			
EXPOSÉ SOMMAIRE DU GRIEF			
Inscrire le libellé de grief.			
RÈGLEMENT ESCOMPTÉ			
ARTICLE DU CONTRAT			
SIGNATURE DU MEMBRE		DATE	☐ Pour l'envoi numérique du grief, cochez cette case.
Jasmin Rainville		2021-05-06	☐

Le libellé d'un grief doit être simple et énoncer les éléments essentiels seulement.

Voici quelques exemples de libellé qui vous seront utiles lorsque vous devrez soutenir le membre dans la rédaction de son grief.

ASSISTANCE JUDICIAIRE

Je conteste la décision de la Sûreté du Québec de me refuser l'assistance judiciaire et la protection que j'ai demandées dans la cause # du district de Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Paiement complet de tous les frais d'avocat et de tous les autres frais reliés à ma cause, le tout avec intérêts.

Article 6 et tout autre article pertinent du contrat de travail

ASSIGNATION ADMINISTRATIVE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de me relever administrativement de mes fonctions en date du _____ (date de l'assignation). Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Ma réinstallation à ma fonction avec pleins droits, salaire et autres compensations monétaires; le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

RELEVÉ PROVISOIRE À PLEINE SOLDE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de me relever provisoirement de mes fonctions à pleine solde en date du _____ (date du relevé). Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Ma réinstallation comme membre actif avec pleins droits, salaire et autres compensations monétaires; le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

RELEVÉ PROVISOIRE DEMI-SOLDE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de me relever provisoirement de mes fonctions à demi-solde en date du _____ (date du relevé). Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Ma réinstallation comme membre actif avec pleins droits, salaire et autres compensations monétaires; le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

RELEVÉ PROVISOIRE SANS SOLDE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de me relever provisoirement de mes fonctions sans solde en date du _____ (date du relevé). Cette décision est non fondée en droit comme en fait et est contraire aux lois et chartes applicables.

Réclamation : Ma réinstallation comme membre actif avec pleins droits, salaire et autres compensations monétaires; le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

AVERTISSEMENT ÉCRIT

Je conteste la décision de _____ de m'imposer en date du _____ (date de l'avertissement), un avertissement écrit en vertu de l'article 17 du *Règlement sur la discipline interne des membres de la Sûreté du Québec*. Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Annulation de tout avertissement écrit et retrait de tout document y référant à mon dossier personnel.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

SANCTION DISCIPLINAIRE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de m'imposer une sanction de _____, dans la cause disciplinaire # _____. Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Annulation de toute sanction disciplinaire et retrait de tout document y référant à mon dossier personnel.

S'il s'agit d'une suspension:

Annulation de toute sanction disciplinaire et retrait de tout document y référant à mon dossier personnel, plus le remboursement du traitement perdu et des autres avantages, le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

DESTITUTION EN VERTU DE 117 LOI SUR LA POLICE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de me destituer de mes fonctions en vertu de l'article 117 de la *Loi sur la police*, tel que stipulé dans sa lettre en date du _____ (date de la lettre du DG). Cette décision est non fondée en droit comme en fait et est contraire aux lois et chartes applicables.

Réclamation : Ma réinstallation comme membre actif avec pleins droits, salaire et autres compensations monétaires; le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

DESTITUTION EN VERTU DE 119 (2) LOI SUR LA POLICE

Je conteste la décision du Directeur général de la Sûreté du Québec de m'imposer une sanction de destitution, dans la cause disciplinaire # Cette décision est non fondée en droit comme en fait.

Réclamation : Annulation de toute sanction disciplinaire et retrait de tout document y référant à mon dossier personnel, plus le remboursement du traitement perdu et des autres avantages, le tout avec intérêts.

Article 30.01 et tout autre article pertinent du contrat de travail

Étape 2

Le membre doit appuyer sur les touches « Ctrl » + « C » afin de copier le numéro de grief apparaissant dans le champ de la fenêtre contextuelle et appuyer sur « OK ».



**ASSOCIATION DES POLICIÈRES ET POLICIERS
PROVINCIAUX DU QUÉBEC**
1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Québec) J3E 1Y9
Téléphone : (450) 922-5414



SÛRETÉ DU QUÉBEC
DIVISION DES
RELATIONS DE TRAVAIL

GRIEF

1. NOM	PRÉNOM	GRADE	MATRICULE
Rainville	Jasmin		12690

ADRESSE PERSONNELLE
1981, rue Léonard-De Vinci Sainte-Julie

TÉLÉPHONES
RÉS : CEL : B :

2. DATE DE L'ÉVÈNEMENT
2021-05-06 EXPOS :

Inscrire le libellé de grief.

RÈGLEMENT ESComptÉ

ARTICLE DU CONTRAT

SIGNATURE DU MEMBRE
Jasmin Rainville

DATE
2021-05-06

Ceci fait foi de signature. 

Avertissement : Fenêtre JavaScript - 202105060933-12690 - E...

Copiez le texte ci-dessous (Ctrl + c) et collez-le (Ctrl + v) à la fenêtre suivante pour l'utiliser comme nom de fichier :

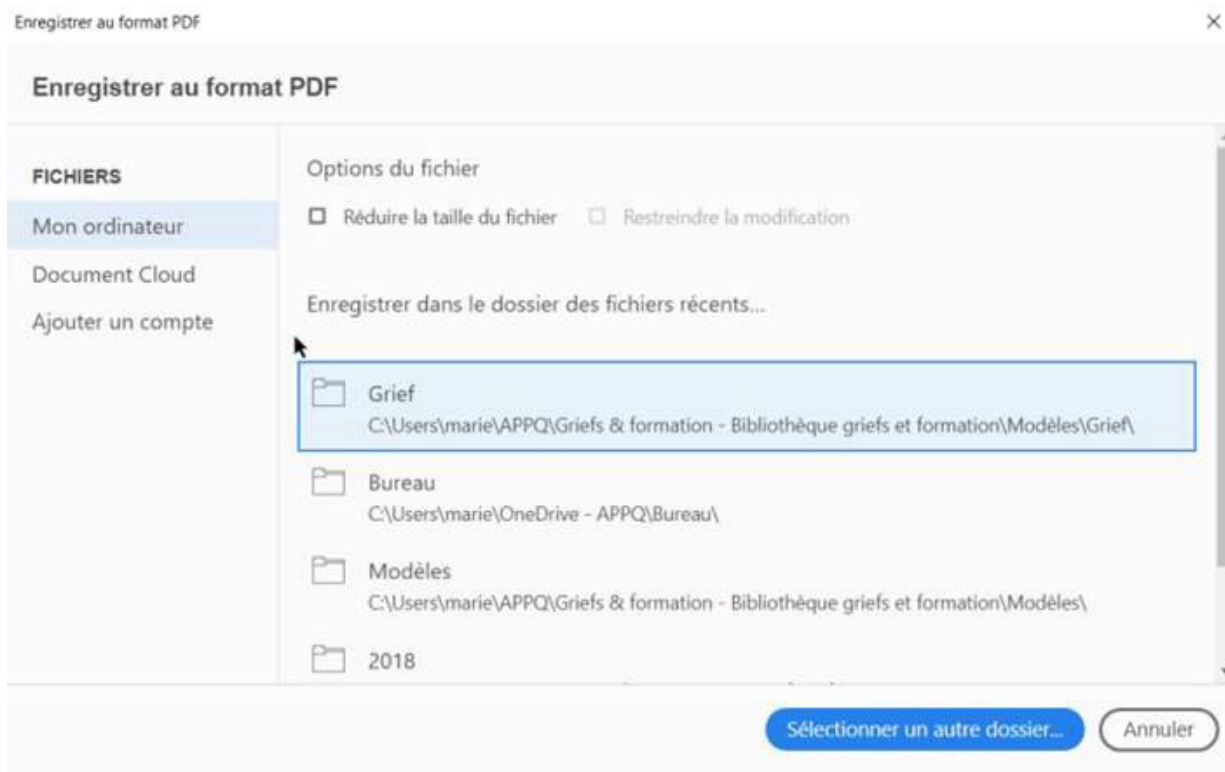
Grief 202105060933-12690

OK Annuler

Avertissement : fenêtre JavaScript

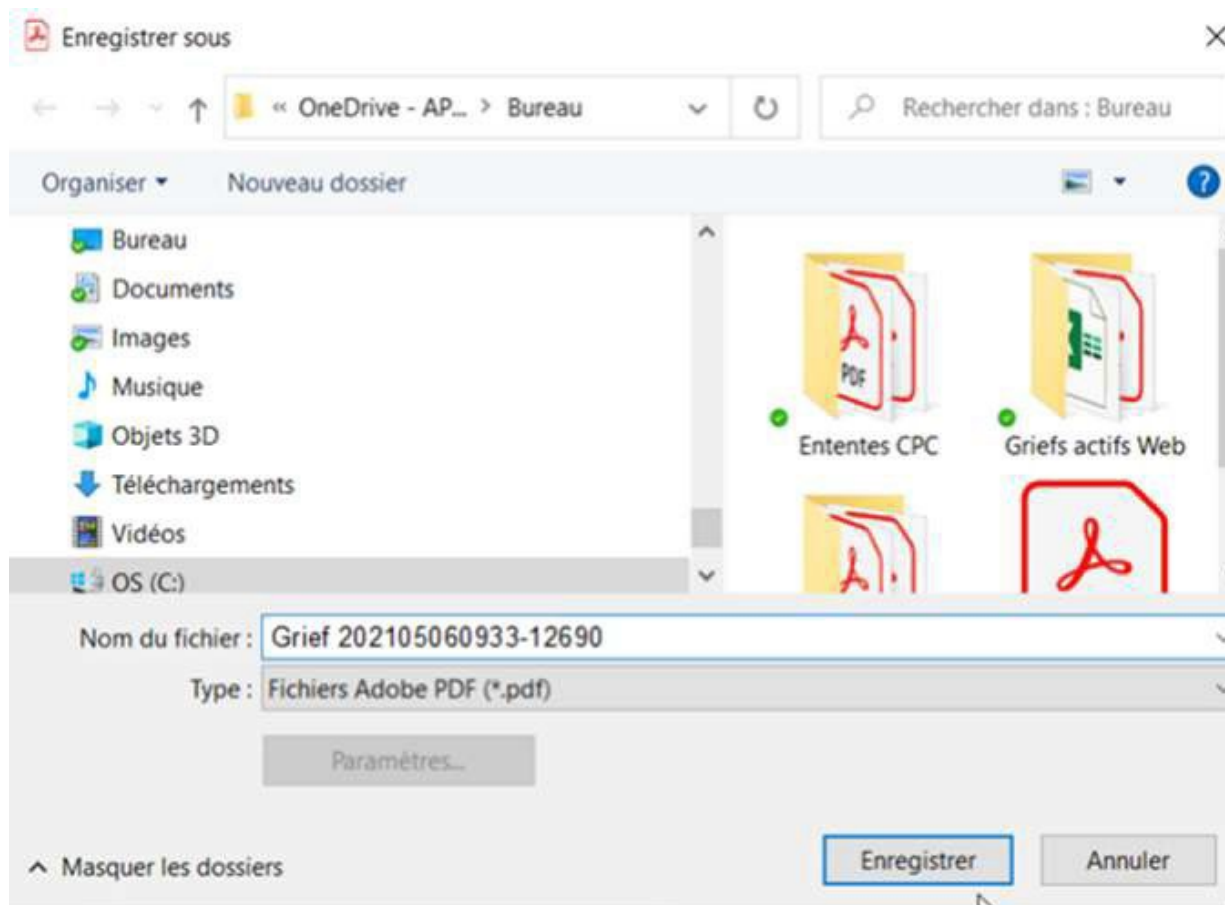
Étape 3

Le membre doit choisir le dossier dans lequel il désire sauvegarder son grief électronique.



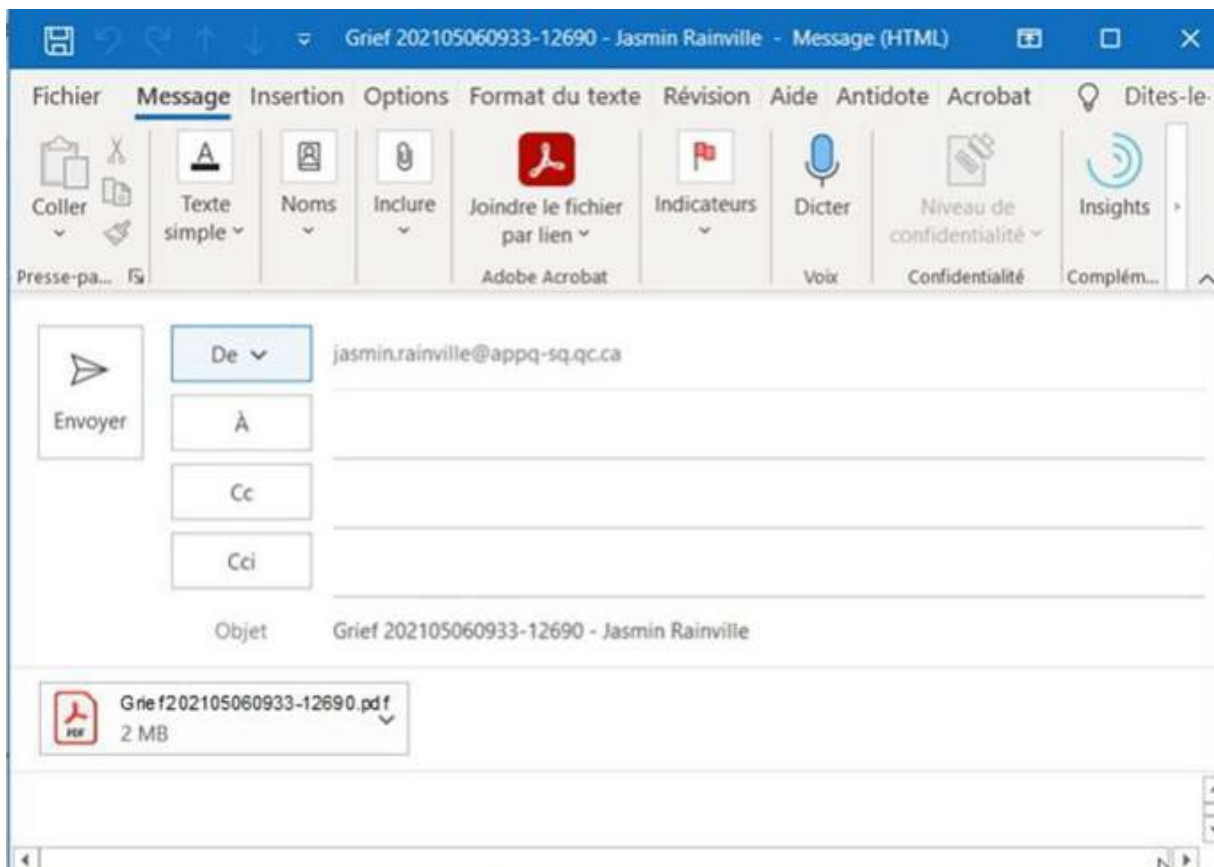
Étape 4

Le membre doit appuyer sur les touches « Ctrl » et « V » pour coller le numéro de grief copié à l'étape précédente et appuyer sur « Enregistrer ».



Étape 5

Une fenêtre contextuelle apparaît pour permettre au membre de transmettre le grief électronique par courriel au supérieur immédiat. Toujours mettre en copie le délégué.



Étape 6

Lorsque le supérieur immédiat reçoit le grief électronique par courriel, il doit compléter sa section. Lorsque le grief est déposé de façon électronique, l'obtention de la copie signée par le supérieur immédiat n'est pas obligatoire, car le courriel d'envoi fait foi de preuve de dépôt.

 ASSOCIATION DES POLICIÈRES ET POLICIERS PROVINCIAUX DU QUÉBEC 1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Québec) J3E 1Y9 Téléphone : (450) 922-5414		 SÛRETÉ DU QUÉBEC DIVISION DES RELATIONS DE TRAVAIL	
GRIEF			
1. NOM	PRÉNOM	GRADE	MATRICULE
Rainville	Jasmin		12690
ADRESSE PERSONNELLE			CODE POSTAL
1981, rue Léonard-De Vinci Sainte-Julie (Qué.)			J3E 1Y9
TÉLÉPHONES		UD ET NOM DE L'UNITÉ	
RÉS :	CEL :	BUR : 450 804-0712 9200 Libéré pour activités syndicales	
2. DATE DE L'ÉVÉNEMENT			
2021-05-06			
EXPOSÉ SOMMAIRE DU GRIEF			
Inscrire le libellé de grief.			
RÈGLEMENT ESComPTÉ			
ARTICLE DU CONTRAT			
SIGNATURE DU MEMBRE		DATE	Cochez la case de signature
Jasmin Rainville		2021-05-06	☒
3. REÇU PAR :			
SUPÉRIEUR IMMÉDIAT ☒ AUTRE ☐ SPÉCIFIEZ			
NOM PRÉNOM	SIGNATURE	DATE DE RÉCEPTION	Cochez la case de signature
	Inscrire nom et prénom	2021-05-06	☐
4. DÉLÉGUÉ APPQ			
NOM PRÉNOM	SIGNATURE	DOCUMENT TRANSMIS LE	Cochez la case de signature
			☐
5. DIRECTEUR APPQ			
NOM PRÉNOM	SIGNATURE	DOCUMENT TRANSMIS LE	Cochez la case de signature
			☐
GRIEF APPROUVÉ ☐ REFUSÉ ☐ TRANSMIS POUR ÉTUDE ☐			
202105060933-12690			
Version formulaire : v. 1.28			

Pour l'envoi numérique du grief, cochez cette case.

Étape 8

Une fenêtre contextuelle apparaît pour l'envoi du grief par le supérieur immédiat, selon ses directives.

Grief 202105060933-12690 - Message (HTML)

Fichier Message Insertion Options Format du texte Révision Aide Antidote Acrobat Dites-le

Thèmes Cci De Chiffrer Suivi Enregistrer l'élément envoyé dans Différer la livraison Envoyer les réponses à

Afficher les champs Chiffrer Autres options

Envoyer À Cc Cci

Objet Grief 202105060933-12690

Grief 202105060933-12690.pdf 2 MB

SIGNATURE DU MEMBRE DATE

Jessica Ramello 2021-05-06

3. RECU PAR SUPERIEUR IMMEDIAT ☒ AUTRE ☐ SPECIFIEZ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DATE DE RECEPTION

Chacotte nom et prénom 2021-05-06

4. DÉLÉGUÉ APPQ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DOCUMENT TRANSMIS LE

5. DIRECTEUR APPQ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DOCUMENT TRANSMIS LE

GRIEF APPROUVÉ ☐ REFUSÉ ☐ TRANSMIS POUR ÉTUDE ☐

202105060933-12690

Version Remarque : v.1.20

Lorsque le délégué reçoit le grief électronique par courriel, il doit remplir les champs suivants : Nom, prénom

Signature

Date de réception

Enfin, il doit cliquer sur la case qui fait foi de signature pour l'envoi numérique du grief au directeur.

ASSOCIATION DES POLICIÈRES ET POLICIERS PROVINCIAUX DU QUÉBEC
1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Qué.) J3E 1Y9
Téléphone : (450) 922-0414

SÛRETÉ DU QUÉBEC
DIVISION DES RELATIONS DE TRAVAIL

GRIEF

1. NOM	PRÉNOM	GRADE	MATRICULE
Rainville	Jasmin		12690

ADRESSE PERSONNELLE
1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Qué.)
CODE POSTAL
J3E 1Y9

TELEPHONES
RES :
CEL :
BUR : 450 804-0712 9200 Libéré pour activités syndicales

2. DATE DE L'ÉVÉNEMENT
2021-05-06

EXPOSÉ SOMMAIRE DU GRIEF

Inscrire le libellé de grief.

RÈGLEMENT ES COMPTÉ

ARTICLE DU CONTRAT

SIGNATURE DU MEMBRE
Jasmin Rainville

DATE
2021-05-06

3. REÇU PAR :
SUPERIEUR IMMÉDIAT ☒ AUTRE ☐ SPÉCIFIEZ

NOM PRÉNOM
Inscrire nom et prénom

SIGNATURE
Inscrire nom et prénom

DATE DE RÉCEPTION
2021-05-06

4. DÉLÉGUÉ APPQ
NOM PRÉNOM
Inscrire nom et prénom

SIGNATURE
Inscrire nom et prénom

DOCUMENT TRANSMIS LE
2021-05-06

5. DIRECTEUR APPQ
NOM PRÉNOM
Inscrire nom et prénom

SIGNATURE
Inscrire nom et prénom

DOCUMENT TRANSMIS LE

GRIEF APPROUVÉ ☐ REFUSÉ ☐ TRANSMIS POUR ÉTUDE ☐

202105060933-12690

Version formulaire : v. 1.22

Pour l'envoi numérique du grief, cochez cette case.

Étape 9

Lorsque le délégué clique sur la case qui fait foi de signature, une fenêtre contextuelle apparaît l'informant de joindre l'enquête de grief numérique, ainsi que tout document pertinent.

Note : Le rapport d'enquête de grief sera abordé à la prochaine section du présent module, juste après la section du formulaire de grief.

ASSOCIATION DES POLICIÈRES ET POLICIERS PROVINCIAUX DU QUÉBEC
1981, rue Léonard-De Vinci, Sainte-Julie (Qué.) J3E 1Y9
Téléphone : (450) 922-5414

SÛRETÉ DU QUÉBEC
DIVISION DES RELATIONS DE TRAVAIL

GRIEF

1. NOM	PRÉNOM	GRADE	MATRICULE
Rainville	Jasmin		12690
ADRESSE PERSONNELLE		CODE POSTAL	
1981, rue Léonard-De Vinci Sainte-Julie (Qué.)		J3E 1Y9	
TÉLÉPHONES		UN ET NOM DE L'UNITÉ	
RÉS :	CEL :	BUR : 450 804-0712 9200 Libéré pour activités syndicales	
2. DATE DE L'ÉVÉNEMENT		EXPOSÉ SOMMAIRE DU GRIEF	
2021-05-06			

Inscrire le libellé de

Avertissement : Fenêtre JavaScript -

⚠ Joindre l'enquête de grief numérique, ainsi que tout document pertinent.

OK

RÈGLEMENT ESComPTÉ

ARTICLE DU CONTRAT

SIGNATURE DU MEMBRE DATE Cliquez ici pour la signature

Jasmin Rainville 2021-05-06 ☒

3. REÇU PAR : ☒ SUPÉRIEUR IMMÉDIAT ☐ AUTRE ☐ SPÉCIFIEZ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DATE DE RÉCEPTION Cliquez ici pour la signature

Inscrire nom et prénom 2021-05-06 ☒

4. DÉLÉGUÉ APPQ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DOCUMENT TRANSMIS LE Cliquez ici pour la signature

Inscrire nom et prénom 2021-05-06 ☒

5. DIRECTEUR APPQ

NOM PRÉNOM SIGNATURE DOCUMENT TRANSMIS LE Cliquez ici pour la signature

GRIEF APPROUVÉ ☐ REFUSÉ ☐ TRANSMIS POUR ÉTUDE ☐

202105060933-12690

Version formulaire : v. 1.23

Étape 10

Une fenêtre contextuelle apparaît pour permettre au délégué de transmettre le grief électronique par courriel au directeur. Lorsque le directeur reçoit le grief électronique, il complète les champs suivants : nom prénom, signature et date de réception. Il s'assure que le document est bien rempli et que les documents requis sont effectivement joints au courriel. Il transmet ensuite le tout à l'Association pour traitement.

The screenshot shows an email client window titled "Grief 202105060933-12690 - Message (HTML)". The ribbon includes "Fichier", "Message", "Insertion", "Options", "Format du texte", "Révision", "Aide", "Antidote", "Acrobat", and "Dites-le". The "Message" tab is active, showing options like "Coller", "Texte simple", "Noms", "Inclure", "Joindre le fichier par lien", "Indicateurs", "Dicter", "Niveau de confidentialité", and "Insights".

Below the ribbon, there is an "Envoyer" button and fields for "À", "Cc", and "Cci". The "Objet" field contains "Grief 202105060933-12690". A PDF attachment is shown with the name "Grief 202105060933-12690.pdf" and a size of "2 MB".

At the bottom, a form is visible with the following fields and options:

- DESTINÉAIRE**: [2021-05-06] ☒
- 3. REÇU PAR : SUPÉRIEUR IMMÉDIAT**: ☒ AUTRE ☐ SPÉCIFIEZ []
- NOM PRÉNOM**: [] **SIGNATURE**: [inscrivez nom et prénom] **DATE DE RÉCEPTION**: [2021-05-06] ☒
- 4. DÉLÉGUÉ APPQ**: **NOM PRÉNOM**: [] **SIGNATURE**: [inscrivez nom et prénom] **DOCUMENT TRANSMIS LE**: [2021-05-06] ☒
- 5. DIRECTEUR APPQ**: **NOM PRÉNOM**: [] **SIGNATURE**: [] **DOCUMENT TRANSMIS LE**: [] ☐
- GRIEF APPROUVÉ**: ☐ **REFUSÉ**: ☐ **TRANSMIS POUR ÉTUDE**: ☐

At the bottom of the form, there is a red box containing the number "202105060933-12690" and the text "Version finale - v. 1.28".

Exemple du grief une fois complété

58

4.8. Rapport d'enquête de grief

Il est important d'annexer à la copie du grief transmise à l'APPQ, un rapport d'enquête de grief, afin de permettre à votre association de mieux comprendre les circonstances entourant l'événement.

Voici le lien pour accéder au formulaire électronique du rapport d'enquête de grief:

<https://appq-sq.com/wp-content/uploads/formulaire-enquete-grief.pdf>

Nous vous suggérons de télécharger le formulaire avant de le remplir afin de profiter de toutes les fonctionnalités.

RAPPORT D'ENQUÊTE DE GRIEF

Identification du membre plaignant

Numéro de grief :		Article :	
Nom :		Nom(s) du (des) membre(s) et/ou supérieur(s) impliqué(s) dans le litige :	
Prénom :		1.	
Matricule :		2.	
Unité :		3.	
Fonction :			
Date de l'événement :		Date de la connaissance de l'événement (ou du refus) :	
Date de dépôt du grief :		Le délai de grief de 90 jours est-il respecté ?	Oui : ☐ Non : ☐
Commentaires :			

Cette section est à compléter par le membre.

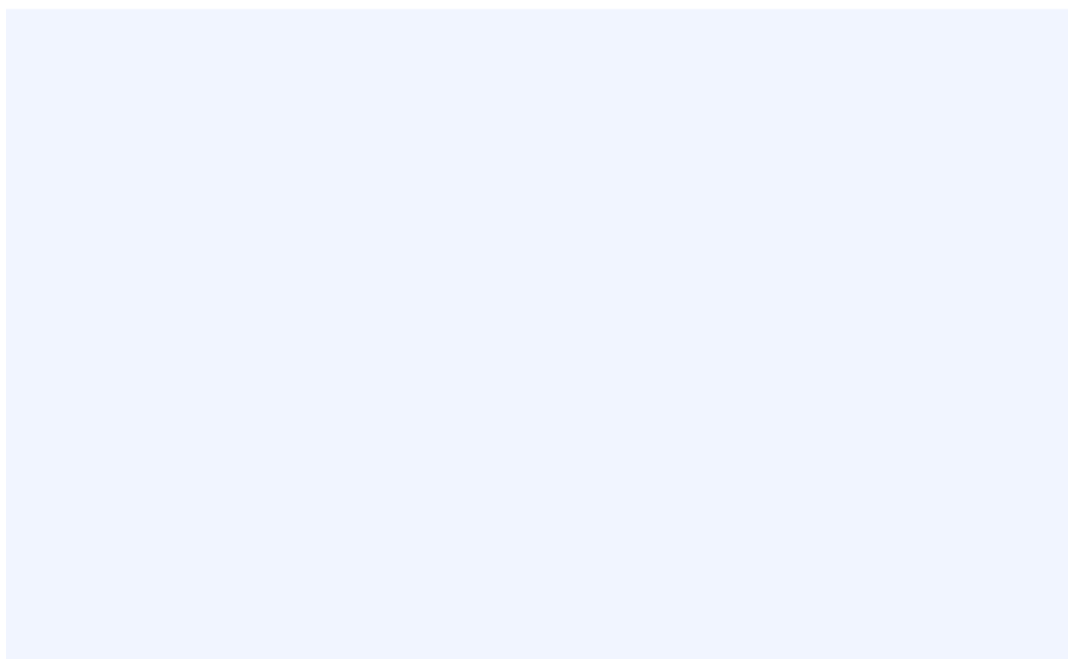
Assurez-vous que le membre décrive bien l'ensemble des éléments en litige.

LITIGE

Voir document en annexe

☐

Narration de l'événement relié au litige (à faire remplir par le membre plaignant)



Le délégué doit inscrire l'ensemble des démarches effectuées auprès de l'employeur en lien avec le grief. Le directeur syndical pourra bonifier cette section selon les démarches qu'il aura effectuées à son niveau.

Description des démarches effectuées par le délégué auprès de l'employeur

Il est très important de recueillir l'information relative à la justification de l'employeur. Cela permettra à l'Association de connaître la raison du litige et de travailler les bons éléments afin de tenter d'obtenir un règlement.

Justification fournie par l'employeur

Documents requis et joints au dossier

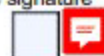
1.		2.	
3.		4.	
5.		6.	

Avant la transmission électronique, chaque personne concernée inscrit son nom dans la case « Signature... » et coche la case qui fait foi de signature. À noter qu'à chaque étape de transmission, les sections concernées par la personne qui appose sa signature se bloquent pour éviter les modifications.

Signature du membre plaignant
(référence : section « Narration ») :

Date :

Ceci fait foi
de signature



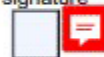
Nom et prénom du délégué :

Matricule :

Signature du délégué :

Date :

Ceci fait foi
de signature



Vérifié par :

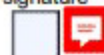
Nom et prénom du directeur :

Matricule :

Signature du directeur :

Date :

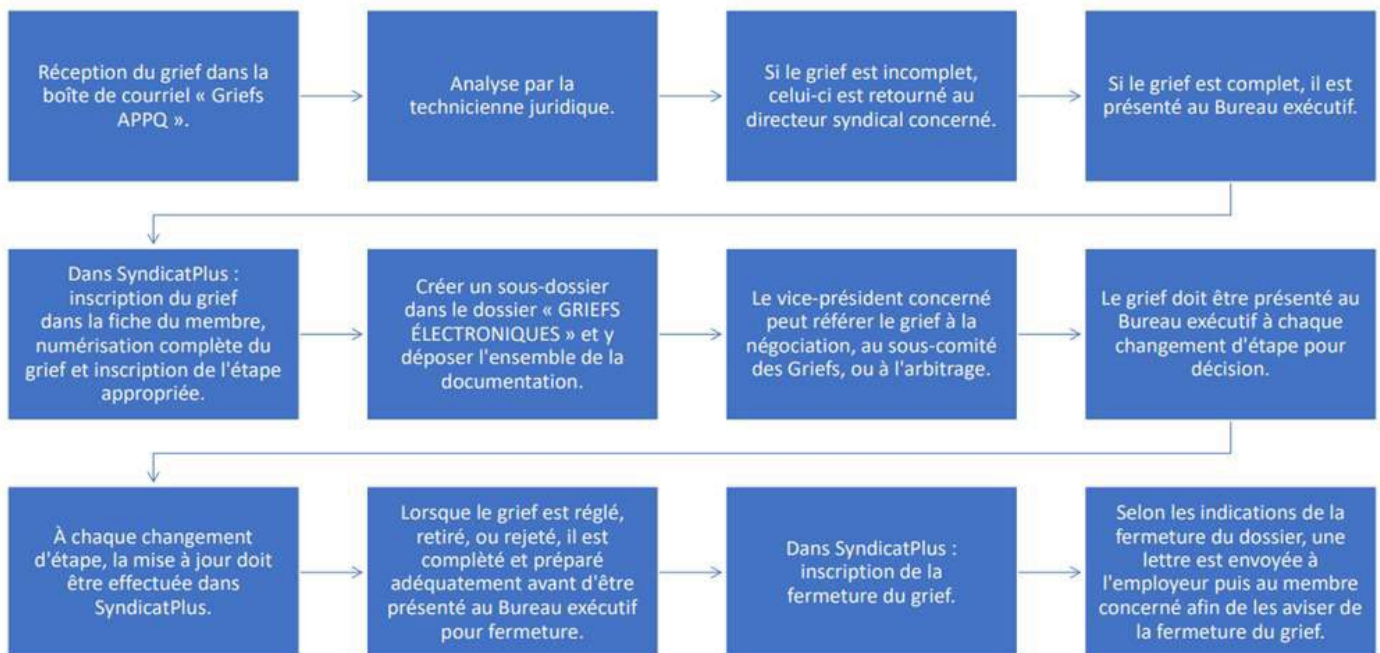
Ceci fait foi
de signature



4.9. Cheminement interne

Une fois le grief complété et les transmissions pour signature complétées, le grief chemine à travers les diverses instances internes de l'Association. Le tableau ci-après vous en donne un aperçu.

Processus lors de réception d'un grief à l'APPQ



Module 5

5. Discipline et déontologie

Le travail policier implique que chaque policier et policière se retrouve régulièrement en tant qu'intervenant dans des événements conflictuels.

En effet, le principal rôle du policier consiste à faire appliquer les lois auprès de notre clientèle (tous les citoyens). En raison de la nature de ses interventions, le policier est exposé à divers types d'allégations et de plaintes au niveau criminel, civil, déontologique et/ou disciplinaire.

En tant que délégué, vous avez un rôle de soutien à jouer auprès du membre concerné par une plainte ou une allégation. Vous aurez donc à l'informer et à répondre à ses questions. Le présent module porte sur la déontologie, la discipline, ainsi que la poursuite civile ou criminelle.

5.1. La dérogation déontologique et disciplinaire

Le rôle des policiers est de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité. Pour s'acquitter de ces fonctions, ils disposent de larges pouvoirs, mais ils ont aussi des devoirs et des obligations. En effet, dans l'exercice de leurs fonctions, les policiers sont soumis à des règles de conduite. Ces règles se retrouvent dans le Code de déontologie des policiers du Québec et dans le Règlement sur la discipline interne des membres de la Sûreté du Québec. Lorsqu'un policier ne respecte pas son Code de déontologie ou le Règlement sur la discipline, il peut faire l'objet d'une plainte.

Vous connaissez assurément plusieurs actes répréhensibles chez le policier. Êtes-vous en mesure de les nommer ?

Plus précisément, un policier ne doit pas :

- Faire usage d'un langage obscène, blasphématoire ou injurieux (par exemple, insulter quelqu'un, jurer ou sacrer).
- Poser des actes ou tenir des propos injurieux fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, le handicap, etc.
- Manquer de respect ou de politesse à l'égard d'une personne.
- Ne pas s'identifier ou refuser de s'identifier par un document officiel lorsqu'une personne lui en fait la demande.
- Ne pas porter une marque d'identification exigée par la loi (badge, insigne, uniforme, etc.) dans ses rapports directs avec une personne du public.
- Abuser de son autorité dans ses rapports avec le public (menaces, harcèlement, utilisation d'une force plus grande que nécessaire, etc.).
- Ne pas respecter la loi (par exemple, arrêter ou mettre en détention une personne illégalement).

En tant que délégué, lorsque vous êtes avisé d'une plainte en déontologie ou en discipline envers un membre, quelle action devez-vous entreprendre ?

Outre votre responsabilité de soutenir le mieux possible le membre, l'action attendue de votre part est d'aviser votre directeur syndical, car c'est à lui que revient la responsabilité d'assister le membre en cette matière.

Le directeur syndical :

- Représente et assiste le membre lors de la conciliation en déontologie.
- Assiste le membre lors d'enquêtes disciplinaires ou déontologiques, conformément à l'article 8.10 c) du contrat de travail, en cas d'incapacité d'agir du membre délégué.
- Assiste, à la demande du vice-président, le représentant du membre (avocat) lors de la préparation et de l'audition devant les instances déontologiques, disciplinaires et d'arbitrage.
- Représente, à la demande du vice-président, le membre devant l'autorité disciplinaire.

5.2. Le processus en matière déontologique

Le processus en déontologie est composé huit étapes allant du dépôt de la plainte à l'appel de la décision du commissaire.

Dépôt de la plainte

Le citoyen qui désire se plaindre du comportement d'un policier peut le faire en déposant une plainte auprès de tout corps de police relevant de la juridiction du ministère de la Sécurité publique.

Le délai de prescription est d'un an à compter de l'événement ou de la connaissance de l'événement.

Décision du commissaire sur la rencontre de conciliation

À la suite du dépôt de cette plainte, une rencontre de conciliation entre le policier et le plaignant est obligatoire, sauf si le Commissaire est d'opinion que cet exercice serait contraire à la saine administration de la justice.

Ce sera le cas avec les plaintes qu'il juge d'intérêt public et celles impliquant la mort ou des blessures graves infligées à une personne, les situations où la confiance du public envers les policiers peut être gravement compromise, les infractions criminelles, les récidives ou autres matières graves, les plaintes manifestement frivoles ou vexatoires et celles où il est d'avis que le plaignant a des motifs valables de s'opposer à la conciliation.

La rencontre de conciliation

Le policier qui est convoqué à une rencontre de conciliation a l'obligation de s'y présenter. Lors de la rencontre de conciliation, les parties échangent leurs points de vue dans le but de parvenir à une entente et ainsi, convenir d'un règlement qui est satisfaisant pour tous.

La conciliation demande la participation active de toutes les parties. De bonne foi, avec le soutien du conciliateur ou de la conciliatrice, les parties discutent pour tenter de régler leur mésentente. Si les parties s'entendent ensemble, un règlement écrit sera signé par tous.

Lors de cet exercice de conciliation, le membre a le droit d'être accompagné d'une personne de son choix. Il est recommandé que cette personne soit un directeur syndical.

Dans les cas où la tentative de conciliation est un échec, le Commissaire doit décider s'il rejette la plainte ou s'il faut tenir une enquête.

Le policier est informé de cette décision dans les 45 jours qui suivent.

Dans le cas d'une enquête

Si le Commissaire ordonne une enquête, un enquêteur de la déontologie, provenant d'un autre corps de police que celui auquel le policier intimé appartient, est chargé de mener l'investigation de la plainte. Dans le cadre de ce processus, le membre intimé sera rencontré par l'enquêteur. Le membre a droit au silence.

Le membre a également droit à ce qu'un représentant syndical soit présent. Toutefois, le rôle de celui-ci est discret. Il est recommandé que cette personne soit un directeur syndical.

Avant que le membre confirme un rendez-vous avec l'enquêteur du Commissaire, vérifiez la disponibilité du directeur syndical.

Décision du Commissaire à la suite de l'enquête

À la suite de l'enquête, le Commissaire peut, soit rejeter la plainte, soit suggérer un nouvel exercice de conciliation, soit citer le policier à comparaître devant le Comité de déontologie policière.

Le Comité de déontologie

Le Comité de déontologie policière est le tribunal chargé de décider si le policier a enfreint le Code de déontologie des policiers. Il est composé d'avocats nommés à temps plein par le gouvernement, pour une période d'au plus cinq ans.

Lorsque le Commissaire accuse un policier, le Comité tient une audience pour déterminer si les reproches contre le policier sont fondés. L'audience est présidée par un seul des membres du Comité qui agit comme un juge.

L'audience oppose le Commissaire et le policier. Le plaignant n'est qu'un témoin.

Le Commissaire présente la preuve qu'il a accumulée contre le policier. Ensuite, c'est au tour du policier de se faire entendre par le Comité. Le Comité doit permettre au policier de se défendre contre la plainte.

Le Commissaire et le policier peuvent, à tour de rôle, faire entendre certaines personnes pouvant témoigner sur des éléments liés à la plainte.

Le Comité décide, après la présentation de la preuve, si la conduite du policier est conforme au Code de déontologie des policiers. La décision du Comité peut faire l'objet d'un appel devant un juge de la Cour du Québec.

La sanction

Si le Comité de déontologie policière en vient à la conclusion que la conduite d'un policier ne respectait pas le Code de déontologie des policiers, il peut lui imposer l'une des sanctions suivantes :

- l'avertissement
- la réprimande
- le blâme
- la suspension sans salaire pour une période d'au plus 60 jours ouvrables
- la rétrogradation
- la destitution

L'appel

Le policier peut faire appel de cette décision devant la Cour du Québec. La décision du juge de la Cour du Québec est finale.

À partir du moment où le policier reçoit une citation à comparaître, l'Association met un avocat à sa disposition pour assurer sa défense (voir la section Assistance judiciaire).

5.3. La discipline interne

Le Règlement sur la discipline interne des membres de la Sûreté du Québec impose aux policiers des devoirs et des normes de conduite et définit les comportements constituant des fautes disciplinaires. On y retrouve 14 devoirs généraux et 66 énoncés de comportements dérogatoires. Tout manquement à un devoir ou à une norme de conduite prévu au règlement constitue une faute disciplinaire et peut entraîner l'imposition d'une sanction.

Le délai de prescription est de deux ans à compter de la date de l'événement ou, lorsqu'il s'agit d'un manquement à l'article 5 (respect de l'autorité de la loi et des tribunaux et collaborer à l'administration de la justice), de la connaissance par les autorités de la Sûreté de l'événement donnant lieu à la plainte.

5.4. Le processus en matière disciplinaire

Le processus en discipline débute avec l'avis de la plainte et se termine avec la sanction.

L'avis de la plainte

Le responsable du traitement des plaintes doit aviser par écrit le membre concerné qu'une plainte a été portée contre lui et l'informer de la nature de cette plainte, ainsi que de la décision prise en vertu du premier alinéa dans les 10 jours de cette décision, sauf si le fait de l'en informer est susceptible de nuire au déroulement de l'enquête. Il avise de même le plaignant de cette décision.

Action du délégué :

Assurez-vous qu'une copie de la plainte soit transmise au directeur syndical et au vice- président à la Discipline et à la déontologie de l'APPQ.

Le rapport explicatif

Après avoir été formellement avisé du dépôt d'une plainte, le membre a l'obligation de fournir un rapport explicatif sur ordre d'un supérieur, concernant les activités effectuées pendant son travail (art. 6 et 25).

L'analyse de la plainte

La plainte est acheminée au responsable du traitement des plaintes qui analyse le dossier de façon préliminaire. Il peut ensuite décider de rejeter la plainte ou d'assigner le dossier à un enquêteur (art. 26 et 27).

L'enquête

Au moment de rencontrer l'enquêteur, le membre a le droit d'être assisté du délégué ou du directeur syndical (art. 8.10, alinéa c du contrat de travail).

Action du délégué :

Vérifier la disponibilité du représentant syndical avant de confirmer un rendez-vous avec l'enquêteur de la DNP.

L'audition de la plainte

Après analyse du rapport d'enquête, le responsable du traitement des plaintes peut rejeter la plainte, la référer en conciliation ou citer le membre en discipline (art. 30).

Si la plainte est retenue pour citation, il y a audition de la plainte, soit devant un officier désigné (art. 48 et suivants), soit devant le Comité de discipline (art. 58).

S'il s'agit d'une entrevue disciplinaire (devant officier désigné), le membre peut être accompagné d'un représentant de son Association. S'il s'agit d'une audition formelle devant le Comité de discipline, le membre intimé a le droit de se faire assister par un membre de son Association syndicale, de la Sûreté du Québec ou par un avocat désigné par l'Association (art. 50 et 66).

La sanction

Si le membre est reconnu coupable de l'infraction ayant donné lieu à la plainte, la sanction peut aller du simple avertissement jusqu'à la destitution.

Toute décision disciplinaire devient exécutoire à l'expiration du délai de révision du directeur général de 30 jours (art. 83 et 86). D'autre part, une sanction disciplinaire de destitution est exécutoire sur décision du Ministre. Celle-ci peut alors faire l'objet d'un grief de contestation en respectant un délai de prescription de 90 jours (Loi sur le régime syndical applicable à la Sûreté du Québec).

Le membre à qui une sanction disciplinaire autre que la destitution a été imposée peut, après trois ans s'il s'agit d'une suspension disciplinaire sans traitement ou d'une rétrogradation et après deux ans s'il s'agit d'un avertissement ou d'une réprimande, demander par écrit au directeur général la radiation de la sanction (art. 91).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-13.1,%20r.%202.01>

5.5. Radiation d'une sanction disciplinaire

Certains membres ont des antécédents disciplinaires à leur dossier. Il arrive que ces membres puissent être retardés dans leur processus de recommandation à une promotion, alors que les antécédents peuvent remonter à plus de trois ans depuis l'imposition de la sanction.

Cette situation peut être corrigée si le membre effectue une demande de radiation de sa sanction disciplinaire. Il est important de faire cette demande permettant d'éviter ces délais indus.

Voici les informations pertinentes pour le membre qui veut procéder à une demande de radiation. Le Règlement sur la discipline interne des membres de la Sûreté du Québec prévoit que :

91. Le membre à qui une sanction disciplinaire autre que la destitution a été imposée peut, après trois ans s'il s'agit d'une suspension disciplinaire sans traitement ou d'une rétrogradation et après deux ans s'il s'agit d'un avertissement ou d'une réprimande, demander par écrit au directeur général la radiation de la sanction.

92. Si le directeur général fait droit à la demande de radiation, aucune mention de la sanction disciplinaire ne subsiste au dossier personnel du membre.

Afin de procéder à une demande de radiation d'une sanction disciplinaire, le membre peut se référer à la directive REL.PERS-32. Cette directive, à l'article 4.1.3., précise que le policier requérant :

4.1.3.A. Transmet à son responsable d'unité (cadre ou officier) le formulaire Demande de radiation en matière disciplinaire (SQ-3342) dûment rempli ;

4.1.3.B. Pour toute information supplémentaire, s'adresse au responsable du traitement des plaintes de la Direction des normes professionnelles (DNP).

Veuillez noter que ces dispositions ne s'appliquent pas pour les sanctions déontologiques.

5.6. Autres procédures

Les autres procédures concernent la poursuite civile, les procédures quasi-judiciaires et la plainte visant une infraction au Code criminel.

Dans le cas de toute procédure pour laquelle le membre fait l'objet d'une enquête et/ou d'accusation criminelle ou d'enquête et/ou de citation disciplinaire ou déontologique, le membre doit en informer l'APPQ. Ainsi, l'Association pourra l'assister adéquatement et s'assurer qu'il puisse bénéficier des recours auxquels il a droit (assistance syndicale, assistance judiciaire, griefs, etc.).

Poursuite civile

Lors d'une poursuite civile reliée à l'exercice de sa fonction, les frais de défense du membre seront assumés par l'employeur.

Le membre doit remettre immédiatement au supérieur hiérarchique une copie du document reçu afin que ce dernier le traite conformément aux dispositions de la politique de gestion REL.PERS.–42. Le membre doit demander le nom de l'avocat du contentieux désigné pour traiter son dossier et il ne doit pas hésiter à le contacter.

Si la poursuite civile est en lien avec des procédures déontologiques et disciplinaires, le membre transmet à l'Association une copie du document reçu l'avisant de la poursuite (ou de la mise en demeure) ainsi que les coordonnées de l'avocat désigné par l'employeur.

Procédures quasi-judiciaires

On parle de procédures quasi judiciaires, lorsque, par exemple, le policier est concerné par une enquête menée par un coroner ou par le Tribunal des droits de la personne. Dans ces cas, le policier a droit à l'assistance judiciaire. Le membre doit compléter le formulaire à cet effet.

Plainte visant une infraction au Code criminel

Lorsqu'il y a une plainte ou une allégation visant une infraction au Code criminel, un enquêteur prend contact avec le membre concerné. Cet enquêteur peut provenir de la Sûreté du Québec ou d'un autre corps de police, dépendamment de la nature ou de l'endroit de survenance de l'événement allégué.

Le membre doit poser des questions à cet enquêteur, par exemple : nom, matricule, service pour lequel il travaille, ses coordonnées ; quel est le statut du membre, témoin ou suspect ; quelle est la nature de la plainte ou de l'allégation ; quel est le numéro du dossier ?

Le membre faisant l'objet de la plainte a droit au silence.

Si le membre est témoin, il a l'obligation de fournir une déclaration complète, écrite et signée. À ce stade, il est fortement recommandé de demander l'assistance d'un avocat.

Si les faits mis en cause sont survenus par le fait ou à l'occasion du travail, le membre aura probablement droit à l'assistance judiciaire. Il doit compléter le formulaire pour une demande à cet effet.

Si les faits reprochés découlent d'événements non reliés au travail, le membre n'aura pas droit à l'assistance judiciaire. Néanmoins, il est encore fortement recommandé de demander conseil auprès d'un avocat.

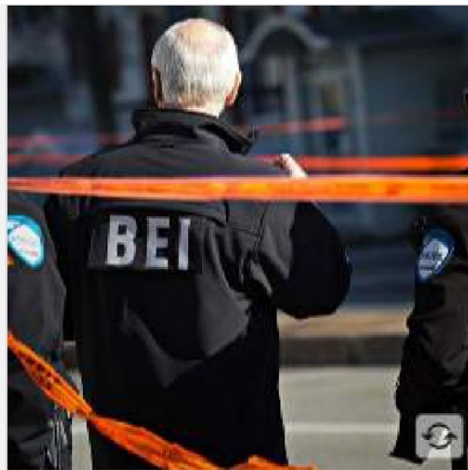
Afin d'éviter toute action qui pourrait être interprétée comme une entrave à la justice, le représentant syndical doit s'abstenir d'intervenir dans le processus d'enquête criminelle. Cependant, il doit transmettre au membre les informations pertinentes au sujet de :

- a) l'assistance judiciaire
- b) les relevés provisoires et l'assignation administrative (voir article 30 du contrat de travail)
- c) la procédure de grief (voir le module 4)
- d) la référence au programme d'aide aux employés (voir sur l'intranet de la Sûreté du Québec)

6. Le Bureau des enquêtes indépendantes (BEI)

Lorsqu'une enquête du BEI est déclenchée, cela crée un stress élevé et un état anxieux auprès des membres concernés. Bien que le rôle du délégué soit limité lors du déclenchement d'une telle enquête, il vous appartient de tenir vos membres informés en amont, afin qu'ils soient bien préparés si jamais une telle situation se présentait à eux.

Ce module se veut un rappel du mandat du BEI et sur les obligations des policiers impliqués et des policiers témoins. Les origines du Bureau des enquêtes indépendantes, les mandats du BEI et le cheminement d'une enquête menée par le BEI y sont abordés.



6.1. Les origines du BEI

Le 27 juin 2016, le gouvernement du Québec a adopté le Règlement sur le déroulement des enquêtes dont est chargé le Bureau des enquêtes indépendantes, le BEI.

Le BEI est cet organisme créé par la Loi sur la police pour mener toute enquête dont il est chargé par le ministre de la Sécurité publique.

Le BEI a été créé afin de lever tout soupçon sur l'indépendance et l'impartialité des enquêtes menées sur des événements impliquant un corps de police.

6.2. Cadre règlementaire

C'est dans le Règlement sur le déroulement des enquêtes dont est chargé le Bureau des enquêtes indépendantes que l'on retrouve l'essentiel des informations sur la façon dont ces enquêtes vont se dérouler.

Pour plus de détails :

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-13.1,%20r.%201.1%20/>

6.3. Mandats du BEI

Le mandat principal du Bureau des enquêtes indépendantes est de procéder à une enquête lorsqu'une personne, autre qu'un policier en devoir, décède, subit une blessure grave ou est blessée par une arme à feu utilisée par un policier, lors d'une intervention policière ou lors de sa détention par un corps de police.

Le BEI peut également être chargé par le ministre de procéder à une enquête dans le cas d'une allégation relative à une infraction criminelle commise par un policier.

Enfin, dans des cas exceptionnels, le Bureau des enquêtes indépendantes peut recevoir un mandat du ministre d'enquêter sur tout autre événement impliquant un agent de la paix.

6.4. Cheminement d'une enquête indépendante

Lorsqu'un événement implique un policier en service et un citoyen et que ce dernier est gravement blessé par une arme à feu utilisée par un policier, ou qu'il décède, le directeur du corps de police impliqué dans cet événement est tenu d'en aviser immédiatement le BEI.

Le directeur du BEI détermine s'il y a lieu de mener une enquête indépendante. L'enquête sur un événement commence dès que le BEI en prend charge et inclut un certain nombre d'activités déterminées par l'article 289.1 de la Loi sur la police.

Dès qu'il déclenche une enquête indépendante, le BEI procède aux actions suivantes :

- Déploie une équipe d'enquêteurs du BEI sur les lieux de l'événement, et ce, quel que soit l'endroit au Québec.
- Fait appel à un corps de police de soutien (Sûreté du Québec, Service de police de la Ville de Montréal ou Service de police de la Ville de Québec) pour lui fournir des experts, notamment en identité judiciaire et en reconstitution de collision, selon la nature de l'événement. Ces derniers travaillent toujours sous la supervision du BEI.
- Désigne un enquêteur principal du BEI qui sera responsable du déroulement de l'enquête.
- Communique avec le Bureau du coroner, s'il y a eu un décès.
- Désigne un enquêteur de scène qui fera l'examen de la scène et la cueillette de tous les éléments de preuve.
- Désigne un enquêteur analyste qui s'assurera de recevoir et d'analyser tous les rapports des policiers ainsi que les témoignages reçus.

- Désigne des enquêteurs responsables de trouver et de rencontrer les témoins de l'événement.
- Désigne des enquêteurs qui rencontreront les policiers impliqués et les policiers témoins de l'événement pour connaître leur version des faits.
- Désigne un enquêteur qui sera en communication avec la famille. Celui-ci s'assure de rencontrer la personne impliquée ou un membre de sa famille et garde contact tout au long de l'enquête, si cela est souhaité.

6.5. Fin d'une enquête

Une fois l'enquête du BEI terminée, le directeur du BEI transmet le dossier d'enquête au directeur des poursuites criminelles et pénales et, s'il y a lieu, au coroner.

On ne parle donc pas ici d'une enquête de nature disciplinaire, ni d'une enquête de nature déontologique, ni même d'une enquête aux fins d'une poursuite civile. L'enquête vise donc à déterminer si le policier impliqué pourrait faire l'objet d'une poursuite criminelle par le DPCP.

Pour en savoir plus sur le Bureau des enquêtes indépendantes, consultez le site internet du BEI :

<https://www.bei.gouv.qc.ca/>

6.6. Obligations des policiers concernés

Lors du déclenchement d'une enquête du BEI faisant suite à une intervention policière impliquant des blessures graves ou un décès chez un citoyen, le directeur de police, le policier impliqué et le policier témoin ont tous des obligations. Voyons cela de plus près.

Directeur de police

Lors du déclenchement d'une enquête par le BEI, le directeur du corps de police a les obligations qui suivent.

- Prendre les mesures nécessaires pour sécuriser la scène de l'événement et s'assurer de la conservation de la preuve et l'intégrité des lieux jusqu'à l'arrivée des enquêteurs du BEI.
- Prendre les mesures raisonnables pour éviter que les policiers impliqués ou témoins communiquent entre eux au sujet de l'événement jusqu'à ce qu'ils aient remis leur compte rendu aux enquêteurs du BEI et qu'ils aient été rencontrés.
- Transmettre au directeur du BEI tout renseignement relatif à l'événement.

Le policier impliqué et le policier témoin

Le policier impliqué est un policier présent lors d'un événement (art. 289.1) et dont les actions ou les décisions pourraient avoir contribué au décès, aux blessures graves ou aux blessures causées par une arme à feu utilisée par un policier.

Le policier témoin est un policier en présence de qui s'est déroulé un tel événement, mais qui n'est pas un policier impliqué.

Comment le policier sait-il formellement qu'il est considéré comme un policier impliqué ou un policier témoin ? Chaque enquête est menée par un enquêteur principal du BEI, lequel doit, avant de rencontrer un policier ayant pris part à l'événement, l'aviser par écrit dans les meilleurs délais qu'il est considéré comme un policier impliqué ou un policier témoin et

informer ce même policier par écrit si son statut change en cours d'enquête.

Les obligations imposées à un policier impliqué ou à un policier témoin sont les suivantes :

- Se retirer de la scène de l'événement dès que possible.
- Rédiger de manière indépendante un compte rendu exact et détaillé, portant notamment sur les faits survenus lors de l'événement, le signer et le remettre aux enquêteurs du BEI dans les 24 heures suivant l'événement, à moins que le directeur du BEI ne lui accorde un délai supplémentaire.
- Rencontrer les enquêteurs du BEI.
- S'abstenir de communiquer avec un autre policier impliqué ou témoin au sujet de l'événement jusqu'à ce qu'il ait remis son compte rendu et qu'il ait rencontré les enquêteurs du BEI.
- Rester disponible aux fins de l'enquête.

Le BEI considère toutefois normal, compte tenu des obligations du directeur en vertu du Règlement et de la Loi, que le policier impliqué ou témoin donne un compte rendu préliminaire à son supérieur.

Ce qui importe, c'est que le policier impliqué et le policier témoin ne soient pas ensemble, pour éviter de s'influencer mutuellement. Le BEI considère aussi comme normal que les policiers impliqués ou témoins communiquent avec leurs proches pour les rassurer.

6.7. La rédaction du compte rendu

En ce qui concerne la rédaction du compte rendu de l'événement, il est important de rappeler au policier que ce document est obligatoire et qu'on exige de lui qu'il soit complet. Le policier devra le rédiger dans un délai de 24 heures suivant l'événement, à moins qu'un délai supplémentaire lui soit accordé.

Le rapport doit être fait selon les souvenirs du policier et sa perception personnelle des faits, c'est-à-dire, sans consultation et sans influence externe afin d'éviter d'orienter ses souvenirs et sa propre perception des faits.

Soyez au fait que pour le policier en cause, il n'est pas possible, lors de la rédaction du compte rendu, de consulter un avocat, un représentant de l'Association ou un autre policier qui aurait été impliqué dans l'événement.

Il doit donc rédiger le compte rendu seul et au meilleur de sa connaissance.

Le compte rendu signé sera exact, détaillé et exhaustif et portera sur les faits survenus durant l'événement. Il comprendra :

- les informations et les justifications qui ont mené à l'intervention ;
- les gestes, les paroles et les actions faites, vues ou entendues durant l'intervention.

Dans les cas où l'intervention aurait impliqué le recours à l'usage de la force, l'Association recommande d'utiliser le guide de rédaction REDACTO de l'APPQ.

<https://appq-sq.com/wp-content/uploads/Extranet/Directeurs-Delegates/Outils/Redacto2019.pdf>

Pour recevoir de l'assistance médicale ou psychologique pour le policier en cause, faites le lien avec votre directeur syndical.

Demande d'un délai supplémentaire

Si le policier requiert un délai supplémentaire pour rédiger son rapport, il doit en faire la demande lui-même. Dans le cas échéant, c'est le directeur du BEI qui accorde ou non le délai. Il importe donc que ce dernier soit au courant de la situation physique ou mentale du policier.

Si vous faites face à une telle situation, il vous faut communiquer avec votre directeur syndical pour l'informer de l'état du membre.

6.8. Après le dépôt du compte rendu

Une fois son rapport signé et déposé, et avant la rencontre de l'enquêteur du BEI, le policier peut consulter le syndicat et /ou un avocat. C'est le moment de faire une demande d'assistance judiciaire selon la situation.

Entre autres, tous les policiers impliqués lors d'une intervention policière causant des blessures ou la mort, par exemple une poursuite policière à haute vitesse entraînant la mort probable ou la mort d'une personne, ont droit à l'assistance d'un avocat aux frais du gouvernement.

6.9. Fin de l'enquête

Il importe de se rappeler qu'une fois l'enquête du BEI terminée, le directeur du BEI transmet le dossier d'enquête au Directeur des poursuites criminelles et pénales et, s'il y a lieu, au coroner. On ne parle donc pas ici d'une enquête de nature disciplinaire, ni d'une enquête de nature déontologique, ni même d'une enquête aux fins d'une poursuite civile. L'enquête vise donc à déterminer si le policier impliqué pourrait faire l'objet d'une poursuite criminelle par le DPCP.

Module 7

7. Bien communiquer

Que vous ayez une conversation, que vous participiez à une réunion, ou que vous fassiez une présentation, la communication joue un rôle central pour rassembler les gens et les idées. Dans le monde syndical, c'est une compétence essentielle. Qu'il s'agisse de parler, d'écouter ou de présenter, dans votre rôle de délégué, vous êtes très souvent en situation de communication.

Nous utilisons la communication interpersonnelle pour partager des informations, des idées, des pensées et des opinions par la parole. C'est à la fois la façon dont nous transmettons les messages et la façon dont nous les recevons. Nous parlons et nous écoutons.

En milieu de travail, comme en contexte syndical, vos paroles et votre capacité d'écoute ont du pouvoir. Grâce à une communication productive, vous pouvez affiner vos idées, éliminer les frustrations et créer des relations plus solides.

Dans ce module, nous aborderons les clés d'une communication efficace. Nous verrons comment de simples gestes nous aident à entrer en relation avec autrui. Nous présenterons quelques stratégies de l'écoute active. Enfin, nous traiterons des styles personnels de communication et nous verrons comment nos réflexes verbaux peuvent influencer le résultat de nos relations avec les personnes.

7.1. Les cinq clés d'une communication efficace

En milieu de travail, comme en contexte syndical, vos paroles et vos capacités d'écoute ont du pouvoir. Grâce à une communication productive, vous pouvez affiner vos idées, éliminer les frustrations et créer des relations plus solides.

Voici cinq conseils pour partir du bon pied.

Réfléchissez avant de parler

Les meilleurs orateurs planifient leurs messages. Lorsque vous réfléchissez à vos mots à l'avance, vous êtes moins susceptible de dire la mauvaise chose ou de livrer un message déroutant. Si vous anticipez des questions, réfléchissez à ce qu'elles pourraient être afin de pouvoir préparer et formuler votre message de manière appropriée.

Parlez clairement

Parler clairement est une question de volume, de rythme et de prononciation. Si vous parlez trop fort, votre message peut sembler agressif. Si vous êtes trop silencieux, vos auditeurs pourraient avoir du mal à vous entendre. Parlez assez vite pour ne pas ennuyer votre interlocuteur, mais aussi assez lentement pour que votre auditoire puisse traiter les mots. Lorsque vous partagez ces mots, évitez les mauvaises interprétations en les prononçant entièrement.

Utilisez le bon ton

Votre ton en dévoilera beaucoup sur votre message, soit en renforçant, soit en discréditant votre message. Que vous vous sentiez nerveux, en colère, triste, ou excité, demandez-vous si c'est quelque chose que vous voulez que vos auditeurs entendent. Sinon, prenez quelques respirations profondes. Contrôlez votre ton afin que vous puissiez contrôler votre message.

Souvenez-vous de votre public

En fonction de votre public, vous devrez modifier la façon dont vous partagez votre message. Parlez-vous avec quelqu'un qui comprend déjà le sujet ou qui est nouveau sur le sujet ? Votre auditeur est-il d'accord avec le message, ou avez-vous besoin de le convaincre et de le persuader ? Vous devez modifier votre vocabulaire et vos informations en fonction de la manière dont vous répondez à ces questions.

Vérifiez avec votre auditeur

La communication verbale consiste autant à écouter qu'à parler. Une fois que vous avez fini de partager votre message, demandez à votre auditeur s'il a des questions ou des commentaires. Donnez-lui la parole. Considérez ses réponses. Votre objectif est de vous assurer que votre auditeur comprend le message de la même manière que vous.

7.2. Les gestes parlants

Les conversations sont les pierres angulaires des relations professionnelles. Commencer une conversation n'a pas besoin d'être intimidant. Voyons maintenant les indices, ces gestes parlants qui contribuent à une bonne première impression et qui faciliteront votre entrée en communication.

Une poignée de mains

Lorsque vous saluez quelqu'un de nouveau, tendez votre bras pendant que vous vous présentez. Ce geste simple communique convivialité, sincérité et confiance. Assurez-vous simplement que vous utilisez la bonne prise : ferme, mais pas agressive. Bien entendu, avec la pandémie qui se poursuit, la poignée de main est souvent mise de côté. En attendant des jours meilleurs, respectez votre interlocuteur et poursuivez avec les autres gestes parlants proposés.



Souriez et soyez amical

Préférez-vous parler à quelqu'un qui sourit ou à quelqu'un qui a l'air désintéressé ? Une disposition amicale et un sourire chaleureux communiquent la positivité, la confiance et la sincérité. Un sourire est mémorable et puissant et il aide à vous mettre à l'aise, vous et votre interlocuteur.

Ouvrez votre posture

Notre langage corporel en dit long sur notre personnalité, nos émotions et nos intentions. Faites face à l'autre personne, évitez de croiser les bras et tenez-vous droit. Il est beaucoup plus facile d'ouvrir une conversation lorsque vous semblez ouvert et engagé.

Évitez les distractions

Avant de débiter une communication avec une personne, minimisez les choses qui peuvent nuire à votre concentration. Éteignez votre téléphone, évitez de regarder autour de vous et ne vous laissez pas distraire par les discussions qui se déroulent autour de vous. Si vous êtes distrait, votre destinataire le remarquera probablement et pourrait se sentir offensé. Soyez courtois en offrant à cette personne toute votre attention.

7.3. Poser les bonnes questions

Les questions que nous posons façonnent nos conversations. Elles peuvent nous aider à nous concentrer sur un seul point, ou à orienter nos discussions dans des directions nouvelles et inattendues. Les questions peuvent être fermées et nécessiter une réponse simple. Ou, elles peuvent être ouvertes et exploratoires. Le type de question que vous utilisez, fermé ou ouvert, dépend de votre objectif.

Les questions fermées

Les questions fermées sont répondues par une courte phrase ou un seul mot. Par exemple, vous pourriez demander : « Avez-vous faim ? » et le récepteur répondra par « oui » ou « non ».

Les questions fermées commencent généralement par « est-ce que », « avez-vous », « où », « quand » et « qui » et n'inspirent pas de réponse flexible.

Selon votre objectif, une question fermée pourrait être le meilleur choix.

Examinons les situations où les questions fermées sont utiles.

Mettre fin à une conversation

Une question fermée est idéale pour mettre fin à une conversation. Pour clore la discussion, vous pourriez conclure par : « Avez-vous besoin d'autre chose ? ».

Obtenir une réponse directe

Avez-vous déjà posé une question et reçu une réponse trop vague ou confuse ? Une question fermée peut lever l'ambiguïté et conduire à une réponse directe. Par exemple, si vous demandez : « Es-tu, ou n'es-tu pas d'accord ? ». Le destinataire n'a que deux options pour une réponse, soit « oui », soit « non » et elles sont toutes deux définitives.

Maîtriser une discussion

Contrôlez et concentrez une discussion en posant une question fermée. Supposons que vous commandez de nouveaux stylos de bureau. Si vous hésitez entre l'encre bleue ou noire, vous pourriez demander à votre équipe : « Quelle couleur préférez-vous, bleu ou noir ? » Dans ce cas, vous faites la promotion de réponses spécifiques. Personne ne répondra « rouge » ou « violet ».

Les questions ouvertes

Les questions ouvertes sont larges. Lorsque vous posez une question ouverte, votre récepteur dispose d'un nombre illimité de façons de répondre. Par exemple, si vous demandez : « Quels sont vos passe-temps ? », l'autre personne peut prendre la conversation dans n'importe quelle direction.

Les questions ouvertes commencent généralement par « comment », « quoi », « pourquoi », « décrire » et « expliquer » et génèrent généralement une discussion. Examinons quelques cas où les questions ouvertes sont utiles.

Ouvrir une conversation

Les questions ouvertes sont d'excellents déclencheurs de conversation. Souvent, ces questions aideront quelqu'un à s'ouvrir. Par exemple, vous pourriez demander à un collègue : « Que fais-tu ce week-end ? ». La prochaine chose que vous savez, vous discutez tous les deux d'intérêts communs, d'activités préférées et de projets de vacances à venir.

Obtenir une réponse approfondie

Une question ouverte invitera votre récepteur à partager une réponse approfondie, telle qu'une histoire, une opinion, ou une idée. Ces questions sont utiles lorsque vous avez besoin de plus de détails sur quelqu'un ou quelque chose qu'il a dit. Par exemple, si un membre dit : « Je n'aime pas tel équipement », vous pouvez obtenir plus d'informations en demandant : « Quels changements aimeriez-vous voir ? ».

Créer une discussion spontanée

Les questions ouvertes mettent la conversation entre les mains de votre destinataire, amenant souvent la discussion dans des directions imprévues. Ces questions sont excellentes lors d'un brainstorming. Si vous demandez : « Que pouvons-nous faire de mieux ? », vous entendrez probablement des idées et des stratégies uniques. Si vous cherchez à découvrir quelque chose de nouveau et d'inattendu, choisissez une question ouverte.

7.4. Stratégies pour une écoute efficace

Sur le lieu de travail, comme en contexte syndical, des compétences d'écoute efficaces peuvent vous aider à réduire les erreurs, à résoudre des situations difficiles, à négocier et à établir des relations de qualité. Mais comment devient-on un meilleur auditeur ?

L'écoute n'est pas un processus passif. L'écoute demande effort et concentration. Lorsqu'elle est bien faite, l'écoute cultive la compréhension. Et, plus encore, cela montre à la personne qui parle que vous comprenez et que vous vous souciez de son message.

L'écoute active consiste à prêter attention aux mots, au ton, à la voix et aux expressions de quelqu'un. Contrairement à l'ouïe, qui est automatique, l'écoute demande du travail. Nous devons être engagés, alertes et concentrer toute notre attention sur la personne qui parle. Il faut de la détermination et de la concentration. Lorsque nous écoutons activement, nous écoutons pour comprendre et pas seulement pour entendre.

Voici six techniques essentielles pour l'écoute active :

Évitez les distractions

Notre esprit a tendance à vagabonder. Pour améliorer votre concentration, éliminez les distractions et faites attention à la personne qui parle. Ne commencez pas à penser à ce que vous devez faire après cette rencontre. Ne regardez pas votre téléphone, votre ordinateur, ou vos papiers sur votre bureau. Accordez au membre qui vous parle toute votre attention.

Gardez l'esprit ouvert

Nous pensons et nous nous exprimons tous différemment. Lorsque quelqu'un d'autre parle, mettez de côté vos opinions, vos idées préconçues et vos croyances et écoutez simplement. Si vous portez des jugements, vous risquez de sauter aux mauvaises conclusions et de compromettre votre capacité à comprendre le message. Au lieu de cela, essayez de traiter l'information du point de vue de la personne qui vous parle.

Concentrez-vous sur la personne qui parle, pas sur vous-même

Souvent, en particulier dans certaines situations de stress élevé, nous sommes tentés de commencer à penser : « Que vais-je dire ensuite ? ». Si vous vous concentrez sur votre réponse, alors vous n'écoutez pas vraiment. Vous allez manquer une partie du message. Au lieu de cela, videz votre esprit et concentrez-vous uniquement sur l'autre personne.

N'interrompez pas

Ne terminez pas les phrases de quelqu'un d'autre. N'interrompez pas. Oui, vous avez peut-être un excellent point pertinent, mais cela peut attendre.

Être patient

Si vous dominez la conversation, vous manquerez une partie du message. De plus, il peut sembler que vous accordez plus d'importance à vos pensées qu'à celles de l'autre personne. Si vous avez une question, attendez qu'il y ait une pause naturelle avant de la poser.

Montrez que vous écoutez

Lors d'une rencontre en face à face, vous pouvez montrer que vous écoutez sans dire un mot. Si vous êtes affalé sur votre chaise, que vous regardez le sol ou que vous bâillez, l'orateur supposera que vous ne faites pas attention, que ce soit vrai ou non. Au lieu de cela, pratiquez des comportements non verbaux engagés, tels que hocher la tête, se pencher en avant et maintenir le contact visuel.

Testez votre compréhension

Vous pouvez vérifier votre compréhension en résumant et en paraphrasant ce que vous avez entendu. Bien que vous ne devriez pas citer directement la personne et répéter ses mots, vous pourriez dire quelque chose comme : « Ma compréhension est... ». Paraphraser montre que vous vous souciez suffisamment de ce que l'autre vous dit pour en vérifier votre compréhension.

7.5. Les styles personnels de communication

Nous venons de voir que la communication interpersonnelle est un processus qui, dans le cadre d'un dialogue, vise à atteindre une compréhension mutuelle par le biais de messages verbaux et non verbaux. Le style personnel de communication se définit comme la manière dont les personnes interagissent entre elles et les messages qu'elles envoient, intentionnellement ou non, par le biais de leurs comportements.

Cormier (1995) décrit quatre styles personnels de communication : analytique, directif, aimable et expressif. Bien que nous ne soyons pas à 100 % ancré dans un style, nous avons tous une dominance.

Déterminer votre propre style de communication peut vous aider à améliorer la manière dont vous partagez les informations. De plus, apprendre à communiquer efficacement avec des styles différents du vôtre vous permettra d'établir des relations efficaces et d'améliorer la compréhension.

Quel est votre style personnel de communication?

Il existe plusieurs tests pour identifier son style. Si cela vous intéresse, nous vous suggérons celui de Solange Cormier (2018).

<https://www.usherbrooke.ca/savoir-etre/trousse-savoir-etre/communication/mon-style-personnel-de-communication>

Vous pouvez aussi tenter d'identifier votre style en prenant connaissance des caractéristiques de chacun des styles ci-après.

Le style analytique

La personne au style analytique communique selon un mode systématique, logique et non émotif. Les échanges d'opinions, de perceptions, ou de sentiments lui paraissent une perte de temps. L'analytique contrôle ses émotions et a tendance à poser des questions plutôt qu'à imposer son point de vue. L'analytique est centré sur l'exactitude et la précision et agit en ce sens. Il est perçu comme sérieux, pertinent et digne de confiance, mais aussi froid, distant et impersonnel. Son discours porte essentiellement sur les aspects impersonnels d'une situation. Ses interventions sont relativement longues. Il possède un vocabulaire riche. Il utilise des termes comme logique, pertinent, etc. Ses thèmes favoris sont les faits et les données quantitatives.

Son expression faciale est contrôlée et ses contacts visuels sont indirects. L'espace personnel est bien protégé.

Le style direct

Ce style est décisif, compétitif, indépendant et sûr de lui. Parce que les personnes ayant un style de communication direct sont dédiées, concentrées sur les résultats, ambitieuses, tournées vers un objectif et motivées, les autres peuvent les percevoir comme étant volontaires ou exigeantes. Au travail, elles témoignent de plus d'attention aux résultats qu'aux relations et expriment difficilement leurs sentiments. Leur rythme est rapide et décidé et elles aiment les environnements animés, efficaces, structurés et formels.

Centré sur les faits, son discours est convaincant. La personne au style direct s'attend à des réponses brèves et précises à ses questions. Les discussions abstraites sont des pertes de temps. Le style direct dégage savoir ce qu'il veut et connaître le meilleur chemin pour atteindre son objectif. Il est difficile à interrompre et impatient quand la discussion s'allonge. Il donne une impression générale d'énergie, de vitalité et de confiance en soi. Le débit verbal est rapide et intense et le ton de voix plutôt élevé présente des intonations variées. Le contact visuel est direct, les expressions faciales renforcent le discours et des mouvements et des gestes rapides et saccadés accompagnent l'expression verbale. Dans une position d'écoute, l'expression non verbale est réduite. Le traitement de l'information est rapide et s'articule autour des buts, des objectifs et de l'efficacité.

Le style aimable

Ce style est calme, constant, abordable, sincère et doux. Comme les personnes de ce style n'aiment pas les changements, elles peuvent sembler indécises. Le plus souvent, elles sont perçues comme étant attentives, patientes, aimables et chaleureuses mais manquant parfois d'authenticité. En raison de leurs capacités d'écoute active, les autres les considèrent comme coopératives, fiables et fidèles. Elles sont souvent modestes et préfèrent être encouragées en privé. Patientes et suivant un rythme lent, elles aiment les environnements personnels, détendus et sans tension. Elles mettent l'accent sur les relations proches et n'aiment pas les conflits, mais peuvent jouer le rôle de médiateur si nécessaire. Elles sont

perçues comme des gens compréhensifs, mais aussi parfois comme des êtres influençables, ayant peu d'assurance et hésitants.

Le style aimable montre ses émotions ouvertement. Il préfère poser des questions plutôt qu'imposer son point de vue. Les relations, les sentiments des autres et la sécurité personnelle sont importants. Il communique selon un mode spontané, chaleureux, sensible, empathique et perspicace. Il a tendance à éviter autant que possible les conflits. Le discours est modulé en fonction de l'interlocuteur et du sujet abordé. Il soutient l'expression des autres par des encouragements verbaux et non verbaux.

Le style expressif

Ce style est sociable, enthousiaste, énergique, spontané et enjoué. En raison de la nature sociale des personnes ayant un style de communication expressif, elles peuvent être vues comme des personnes qui parlent plus qu'elles n'écoutent. Elles sont souvent perçues comme étant sûres d'elles, innovantes et persuasives. Elles aiment se sentir acceptées et sont motivées par les liens sociaux. Elles réagissent fortement aux encouragements et aux approbations. Leur rythme est rapide et elles peuvent sembler parfois impulsives. Elles préfèrent un environnement de travail stimulant, personnel et amical.

Le style expressif montre ses émotions et s'affirme face aux autres. Il aime partager ses idées avec les autres et les y entraîner. Il communique selon un mode imaginaire, enthousiaste, parfois provocant et difficile à suivre. Les autres perçoivent la personne de ce style comme créative, mais peu rigoureuse. En effet, elle est perçue comme une personne stimulante, ouverte, créative mais aussi indisciplinée, égocentrique et impulsive. Dans un groupe, sa présence passe rarement inaperçue et son espace personnel peut être envahissant. Elle se laisse impressionner par l'ambiance, prend plaisir à l'interaction et s'implique avec ses opinions et ses émotions.

Le contact visuel est direct, les expressions faciales variées et intenses et les gestes amples et nombreux. Quand il est silencieux, l'expressif semble être dans un autre monde.

7.6. Communiquer avec une personne d'un autre style

Dans le contexte du travail, ainsi que dans la fonction de délégué, les échanges efficaces et satisfaisants reposent sur une certaine souplesse de part et d'autre.

Pour rendre les échanges plus féconds avec les membres, les supérieurs, ou les collègues, il importe de faire preuve occasionnellement de souplesse interpersonnelle de façon consciente, surtout quand l'interaction est plus difficile ou que l'enjeu est important. C'est pourquoi composer avec les autres styles exige d'avoir recours temporairement à des comportements qui ne font pas partie de son style personnel de communication, dans le but d'avoir une communication efficace et de répondre de façon appropriée à la situation.

Composer avec le style analytique

C'est la personne au style expressif qui doit davantage faire preuve de souplesse pour interagir efficacement avec les personnes de style analytique.

Quelque soit votre style, voici des éléments à faire ou à éviter avec les analytiques :

À FAIRE

- Se préparer soigneusement
- Être le plus juste possible
- Rester dans le domaine du travail
- Montrer l'appréciation d'une approche réfléchie
- Nommer des avantages et des inconvénients lorsque vous faites des suggestions
- Présenter un échéancier

À ÉVITER

- Être désordonné, approximatif
- Aborder l'échange selon un mode informel
- Précipiter le processus de décision
- Exiger une réponse immédiate
- Perdre du temps
- Menacer, séduire, manipuler
- Présenter des opinions comme des faits
- Négliger de faire un suivi

Composer avec le style directif

C'est la personne de style aimable qui doit le plus faire preuve de souplesse pour interagir efficacement avec les personnes de style directif.

Quel que soit votre style, voici des éléments à faire ou à éviter avec les directifs :

À FAIRE

- Être bref, concis et aller droit au but
- Rester dans le domaine du travail
- Arriver préparé avec objectifs, plan, support matériel, etc.
- Être prêt à répondre à des questions spécifiques
- Persuader en s'appuyant sur des faits
- Laisser une marge de manœuvre
- Lorsque terminé, quitter rapidement sans s'attarder

À ÉVITER

- Tourner autour du pot
- Chercher à établir une relation personnalisée
- Être désorganisé
- Laisser des points vagues
- Arriver avec une décision ou décider à leur place
- Laisser votre désaccord les atteindre personnellement
- Diriger ou leur donner des ordres : cette attitude les amène à se cabrer

Composer avec le style aimable

C'est la personne au style directif qui doit le plus faire preuve de souplesse pour interagir avec les personnes ayant un style aimable.

Quel que soit votre style, voici des éléments à faire ou à éviter avec les personnes de style aimable :

À FAIRE

- Commencer l'échange par des commentaires personnels
- Expliquer d'abord de quoi il s'agit
- Procéder doucement
- Être ouvert, écouter activement
- Poser des questions qui suscitent leur opinion
- Prendre garde les blesser si vous êtes en désaccord
- Demeurer calme, précis et gentil

À ÉVITER

- Se précipiter sur le sujet à discuter
- Rester au niveau des faits
- Être dominateur, exigeant, brusque et rapide
- Décider à leur place
- Être vague et non spécifique quant à vos attentes

Composer avec le style expressif

C'est la personne de style analytique qui doit le plus faire preuve de souplesse pour interagir efficacement avec les personnes de style expressif.

Quel que soit votre style, voici des éléments à faire ou à éviter avec les expressifs :

À FAIRE

- Prendre du temps pour socialiser
- Discuter de leurs buts et de ce qu'ils trouvent stimulant
- Reconnaître leurs talents et leurs ressources
- Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux petits détails
- Fournir des exemples crédibles
- Fournir un cadre de discipline
- Être stimulant et ouvert

À ÉVITER

- Être moralisateur
- Avoir une attitude froide et distante
- Exiger des solutions immédiates
- Avoir un ton autoritaire ou condescendant
- Rêver avec eux si le temps presse

La connaissance des styles personnels de communication ne permet pas de changer son style, encore moins celui des autres; mais cette connaissance contribue à diminuer la confusion, la mystification et les blâmes mutuels.'

Solange Cormier

Conclusion

Vous arrivez à la fin de cette formation d'accueil. Le but de cette dernière était de faciliter votre intégration dans vos nouvelles fonctions syndicales.

Vous avez pu vous familiariser avec votre organisation syndicale et vos rôles et responsabilités. Des connaissances ont été partagées sur les griefs, la déontologie et la discipline, ainsi que sur le Bureau des enquêtes indépendantes. Enfin, vous avez appris sur les éléments essentiels de la communication et vous êtes maintenant mieux habilités pour communiquer avec les autres.

Tout au long de la formation, des outils et des bonnes pratiques vous ont été partagés. N'hésitez pas à y référer et à les utiliser à bon escient.

Nous croyons également que votre développement doit être autonome et que vous seul pouvez-vous y investir. Voici donc un dernier récapitulatif de la façon dont vous pouvez accroître vos compétences comme délégué syndical et faciliter votre intégration :

Apprenez à connaître vos forces et vos valeurs et misez sur elles dans vos actions.

Discutez avec votre directeur syndical sur les difficultés rencontrées et demandez-lui de vous aider à identifier vos points de vigilance comme délégué.

Portez attention au savoir-être, c'est souvent le talon d'Achille!

Merci d'avoir terminé cette formation et bonne continuation!