



Procédures opérationnelles normalisées de traitement des griefs

Rév. 2025-02-11

L'information qui suit a pour but d'aider les représentants syndicaux locaux à naviguer à travers la procédure de règlement des griefs au sein de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et de la fonction publique fédérale. Les représentants syndicaux peuvent également consulter le document connexe [Procédure de règlement de griefs pour les représentants syndicaux](#).

Les renseignements ci-dessous sont fondés sur la procédure décrite à l'article 18 de la [Convention collective FB \(Services frontaliers\)](#). Les représentants syndicaux locaux peuvent souhaiter consulter le responsable des relations de travail du SDI affecté à leur succursale pour les griefs qui relèvent d'autres conventions collectives.

Considérations d'ordre général

Les représentants syndicaux doivent veiller à ce que les griefs soient justifiés et ne créent pas de fâcheux précédents. Bien que le rôle des délégués syndicaux ne soit pas de dissuader les membres de déposer des griefs, il est de leur devoir de fournir à ces derniers les meilleurs conseils possibles. Il arrive que le dépôt d'un grief ne soit pas la meilleure avenue. D'autres options peuvent inclure des discussions ouvertes avec la direction ou, selon l'origine du problème, le dépôt d'une plainte pour violence au travail auprès du Centre d'expertise national en matière d'intégrité (CENI) ou la participation au processus du Système de gestion informelle des conflits (SGIC). Les délégués syndicaux doivent s'entretenir avec la présidence de leur succursale ou un membre de l'exécutif national afin de déterminer si un grief est justifié ou si ce genre de problème a déjà été résolu.

Voici quelques questions à poser pour déterminer si le dépôt d'un grief est le meilleur moyen de résoudre le problème :

- Le litige porte-t-il sur une violation de la convention collective, de la politique du Conseil du Trésor ou de la politique interne de l'Agence ?
- Si le problème concerne une nomination ou une affectation, le membre doit-il déposer une plainte concernant une dotation en personnel?
- Si le problème concerne la divulgation de renseignements personnels, l'examen de la vidéosurveillance sans l'autorisation du responsable de la sécurité ou une plainte concernant les résultats d'une demande d'AIPRP, il s'agit d'une plainte relative à la protection des renseignements personnels qu'il est préférable d'adresser au commissaire à la protection de la vie privée.?

- S'agit-il d'un problème qui doit être résolu immédiatement pour que le membre puisse en bénéficier?
- Combien de temps s'est-il écoulé depuis l'incident? Conformément au paragraphe 18.15 de la convention collective, le membre dispose d'un délai de 25 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de l'incident ou de la date à laquelle il a pris connaissance des actions ou des circonstances donnant lieu au grief. Exemple : Un refus de congé a été envoyé au membre par courriel le premier jour de sa période de repos, mais il ne l'a pas vu avant son retour au travail. Le délai de 25 jours commence à courir à partir du jour où le membre a pris connaissance du courriel.

Étapes du dépôt d'un grief

Étape 1 : Rencontrez le membre pour discuter de tous les aspects de la question. Selon le membre, quel article de la convention collective, de la politique ou de la législation a été enfreint? Assurez-vous de disposer de tous les faits en posant les bonnes questions. Si cela s'avère utile, demandez au membre de rédiger un récit des événements. **N'utilisez pas les ordinateurs de l'Agence pour des questions liées au syndicat (les représentants syndicaux sont autorisés à discuter de griefs ou de mesures disciplinaires avec la direction par le biais du courrier électronique du travail lorsqu'il s'agit de planifier des réunions ou d'envoyer des informations demandées).**

- **Note** : Les griefs de principe (par opposition aux griefs individuels) doivent être approuvés par la présidence nationale du SDI ainsi que celle de l'AFPC, et ne sont entendus qu'au dernier palier de la procédure de règlement des griefs.

Étape 2 : Rédigez le libellé du grief. Le grief doit comprendre une ou deux phrases courtes décrivant la nature du grief; il doit mentionner le ou les articles concernés par le grief et contenir les mots « toutes les autres dispositions et politiques de la convention collective ». Dans les cas d'obligation concernant des mesures d'adaptation, le grief doit souligner que le membre s'est vu refuser des mesures d'adaptation raisonnables. Le grief doit également faire état d'une discrimination en violation de l'article 19 et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Comme vous aurez l'occasion de présenter des preuves détaillées lors de l'audition du grief, il n'est pas nécessaire de les inclure dans le libellé initial du grief. Il convient de noter que le paragraphe 18.09 de la convention collective stipule qu'un grief n'est pas jugé invalide au seul motif qu'il n'est pas conforme au formulaire fourni par l'employeur. Cela signifie que nous (les représentants syndicaux) pouvons soumettre un grief sur un formulaire conçu par le SDI et que nous ne sommes pas tenus d'utiliser celui fourni par l'Agence.

Exemple de libellé de grief :

Détails du grief : *Je dépose un grief au motif que l'employeur a refusé, le 1^{er} janvier 2025, de m'accorder le congé payé de sélection du personnel demandé pour le 25 janvier 2025, conformément au paragraphe 48.01 de la convention collective.*

Recours : *J'exige que la direction approuve mon congé de sélection du personnel pour le 25 janvier 2025, et que je sois indemnisé intégralement.*

À tout le moins, le recours doit comprendre les mots « être indemnisé intégralement, et obtenir tout recours jugé raisonnable dans les circonstances », ainsi que toute mesure corrective spécifique que la personne déposant la plainte souhaite voir inclure.

Important : si vous avez besoin d'aide et/ou de précisions concernant la formulation appropriée, veuillez consulter le service des relations du travail du SDI.

Étape 3 : Demandez au membre de signer et de dater le grief. En tant que délégué syndical, vous signerez et apposerez également la date de la signature et indiquerez vos coordonnées (personnelles ou professionnelles, à votre choix).

Étape 4 : Vous ou le membre pouvez faire signer la plainte par un gestionnaire (il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse du gestionnaire du membre, mais ce dernier peut souhaiter obtenir la signature d'une personne en particulier pour maintenir la confidentialité).

Étape 5 : Le gestionnaire vous renvoie, ainsi qu'au membre, une copie signée du grief. Cette copie comprendra un numéro de grief émis par le service des Relations de travail de l'ASFC. Demandez au membre de conserver la copie en prévision de l'audience au premier palier de la procédure de règlement des griefs. Le gestionnaire doit transmettre les griefs. Il peut arriver que la réception d'un numéro de grief prenne quelques jours. Créez un dossier (papier ou électronique) pour conserver tous les documents et toutes les preuves, y compris les arguments justifiant le grief.

Étape 6 : Recueillez des preuves à l'appui du membre (comme des extraits surlignés de politiques internes, de la jurisprudence, etc.) Toutes les décisions antérieures pertinentes peuvent être trouvées sur le [site Web de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral](#).

Ce à quoi s'attendre

Premier palier

L'audition d'un grief au premier palier sera menée par un gestionnaire au niveau du surintendant, et un autre gestionnaire (habituellement un autre surintendant) y assistera pour prendre des notes (remarque : cette procédure sera différente pour les membres qui travaillent dans des lieux de travail où il n'y a pas de surintendants. Veuillez vous renseigner sur la **désignation des niveaux de gestion de l'ASFC** concernée).

C'est le moment où vous et/ou le membre présenterez le contexte et les détails de la situation à l'origine du grief, ainsi que toute preuve que vous souhaitez voir prise en compte. Il est utile d'imprimer les preuves et d'en préparer des copies pour le responsable (politiques, etc.) afin de gagner du temps.

N'hésitez pas à utiliser la présentation pour poser des questions sur les raisons pour lesquelles la direction a pris ses décisions ou pour rechercher des données et/ou des preuves afin de mieux argumenter à d'autres paliers de la procédure de règlement des griefs. La présentation se déroulera de la manière que vous et le membre choisirez, et de la manière la plus confortable pour le membre.

En fonction de la nature du grief, vous pouvez vous contenter d'apporter votre soutien et de prendre des notes, ou vous pouvez être le seul à prendre la parole. Certains griefs peuvent susciter des émotions chez le membre, qui peut alors ne pas souhaiter participer du tout. Il n'est pas obligatoire que le membre soit présent à la réunion, mais il le sera généralement. Au cours de la présentation, prenez note des commentaires de la direction et veuillez inclure ces informations, ainsi que votre présentation, dans le dossier.

Conformément au paragraphe 18.17 de la convention collective, l'employeur dispose de 10 jours (à l'exclusion des samedis, des dimanches et des jours fériés désignés payés, conformément au paragraphe 18.20 de la convention collective) pour répondre aux griefs déposés au premier palier.

- Voir : [formulaire de présentation d'un grief individuel](#)

Deuxième palier

Si le grief est rejeté au premier palier, le membre a la possibilité d'abandonner le grief et d'accepter le refus ou de passer au palier suivant. Les griefs de deuxième palier sont généralement présentés au directeur de district (il y aura des différences pour les griefs concernant la Division des opérations relatives au renseignement et à l'exécution de la loi [DOREL], les programmes et le groupe PA). La procédure de règlement des griefs décrite dans la convention collective FB comporte désormais trois paliers et, conformément au paragraphe 18.11, ne permet pas de sauter un palier. Lorsqu'elle s'applique au personnel de l'ASFC, la convention collective du groupe PA peut également être considérée comme ne comportant que trois paliers afin de se conformer aux pratiques de l'ASFC. En cas de doute, veuillez vous référer au libellé de la convention collective pertinente ou consulter la présidence de votre succursale et/ou les responsables des relations de travail du SDI.

Les discussions tenues au dernier palier de la procédure de règlement des griefs dont il est question dans chaque convention collective sont tenues entre le palier national du SDI et les Relations de travail de l'administration centrale de l'ASFC, et il s'agit d'un palier obligatoire pour que le grief soit entendu lors de l'arbitrage devant la Commission des relations de travail.

Conformément au paragraphe 18.17 de la convention collective, l'employeur dispose de 10 jours (à l'exclusion des samedis, des dimanches et des jours fériés désignés payés, conformément au paragraphe 18.20 de la convention collective) pour répondre aux présentations de griefs à tous les paliers. Le bureau national du SDI encourage généralement les présentations à tous les paliers afin de recueillir des informations et de consigner la position de l'employeur sur papier.

- Voir : [Formule de transmission des griefs](#)

Dernier palier

Les griefs au dernier palier sont examinés et analysés par un responsable des relations du travail du SDI, après quoi - en fonction du mérite et de la priorité - une consultation a lieu entre les agents des relations du travail du SDI et les agents principaux des relations du travail de l'ASFC à Ottawa.

C'est malheureusement à ce niveau que les délais sont les plus longs. Si un grief se rend jusqu'au dernier palier, le membre doit s'attendre à devoir patienter des mois plutôt que des semaines. C'est pourquoi l'AFPC et le SDI luttent contre l'ASFC et le Conseil du Trésor au palier national afin d'améliorer et de simplifier cette procédure.

Conformément au paragraphe 18.17 de la convention collective, l'employeur dispose de 20 jours (à l'exclusion des samedis, des dimanches et des jours fériés désignés payés, conformément au paragraphe 18.20 de la convention collective) pour répondre aux griefs déposés au dernier palier de la procédure de règlement des griefs.

- Tous les griefs au dernier palier doivent être signés par un membre de l'exécutif.
- Tous les griefs de principe doivent être signés et approuvés par la présidence nationale du SDI et de l'AFPC.

Immédiatement après la transmission du grief au dernier palier, envoyez un courriel au bureau national du SDI à l'adresse suivante grief@ciu-sdi.ca avec la formule de transmission du grief et l'original du formulaire de présentation du grief, si cela est possible. Si la succursale attend que l'ASFC avise le SDI national de la transmission, cela retarde le processus de recherche à l'AIPRP et le traitement du grief dans la base de données nationale du SDI. Le dossier envoyé au bureau national du SDI doit

comprendre les éléments suivants :

- Le formulaire de présentation du grief
- Les transmissions de griefs, les réponses de la direction, les arguments présentés à la direction, les courriels ou les preuves du grief.

Exemples de documents à inclure dans les dossiers disciplinaires

- L'invitation à la réunion d'enquête envoyée, par courriel ou par lettre, par la direction au membre. S'il s'agit d'une enquête impliquant une suspension à durée indéterminée (qu'il s'agisse d'une suspension administrative en attente de mesures disciplinaires ou d'une suspension liée au statut de sécurité), veuillez inclure la lettre de suspension à durée indéterminée.
- Les notes dactylographiées de la réunion d'enquête (les procès-verbaux manuscrits sont souvent illisibles).
- S'il s'agit d'une enquête sur les normes professionnelles (ENP), inclure la lettre d'invitation à l'enquête, les notes prises après l'entretien, si les allégations ont été présentées au préalable (si elles ont été clairement exposées ou non), combien de temps à l'avance, si le membre a eu la possibilité de répondre aux témoignages contradictoires, le rapport complet de l'ENP ainsi que les résultats.
- Le courriel/la lettre d'invitation à la réunion prédisciplinaire de la direction au membre.
- Les notes dactylographiées de la réunion préparatoire à la procédure disciplinaire (mentionnez en particulier les facteurs atténuants spécifiques présentés et les facteurs aggravants éventuels que la direction a énoncés et vous a permis de commenter; on ne peut pas ajouter à la lettre disciplinaire des facteurs aggravants qui n'ont pas été présentés lors de la réunion préparatoire). Critiques du plaignant/représentant syndical concernant l'enquête - qu'il s'agisse d'une enquête gérée par les ENP ou par le district (par exemple, si tous les témoins ont été interrogés, si la direction a communiqué des rapports ou des preuves, les délais excessifs, etc.)
- L'invitation à une réunion disciplinaire par courriel/lettre, accompagnée de la lettre disciplinaire et des notes dactylographiées de la réunion.
- Tous les courriels, les rapports ainsi que les éléments de preuve pertinents.
- Des propositions de recours (plus pertinentes pour les griefs de discrimination ou d'obligation d'accommodement), reçus de frais médicaux, utilisation des congés de maladie et des congés personnels, utilisation des congés de maladie non payés ou CNP liés au grief, etc.

Remarques supplémentaires

- **Conformément au paragraphe 18.22 de la convention collective**, toute prolongation de délai doit faire l'objet d'un accord mutuel.
- **Conformément aux paragraphes 18.23 et 18.24 de la convention collective**, les avis de licenciement sont envoyés directement au dernier palier de la procédure de règlement des griefs. Veuillez vous assurer d'informer le palier national du SDI dès que possible du licenciement de tout employé à grief@ciu-sdi.ca.
- **Conformément au paragraphe 18.16 de la convention collective**, un employé s'estimant lésé peut présenter un grief au prochain palier si la décision rendue au palier inférieur ne lui donne pas satisfaction, ou après les 10 jours suivant la date à laquelle la décision lui a été communiquée.
- **Conformément au paragraphe 18.08 de la convention collective**, l'employeur est responsable de la transmission du grief et remet à l'employé-e s'estimant lésé un reçu indiquant la date à laquelle le grief lui est parvenu.

- **Conformément au paragraphe 14.07 de la convention collective**, l'employeur accorde une période raisonnable de congé payé, sous réserve des nécessités du service, aux fins de consultation du membre avec son représentant syndical.
- **Conformément au paragraphe 18.14 de la convention collective**, « l'employé-e peut se faire aider et/ou se faire représenter par l'Alliance à n'importe quel palier de la procédure de règlement des griefs. »

La direction n'a pas le droit de choisir le délégué syndical. Le choix du représentant est laissé à la discrétion de l'exécutif, qui le nomme, et/ou du membre, qui le choisit. En règle générale, le syndicat soutiendra le délégué syndical que le membre aura choisi et avec qui il se sentira le plus à l'aise.

L'Agence n'est pas autorisée à s'immiscer dans les affaires syndicales en intervenant dans le choix du délégué syndical. Si cela se produit, faites appel à un membre de l'exécutif afin de clarifier la situation. Il en va de même pour les affaires disciplinaires.

Si un gestionnaire vous demande, en tant que délégué syndical, de garder le silence, ce n'est pas approprié. La procédure de règlement des griefs est en place dans l'intérêt du membre, et vous, en tant que délégué syndical, êtes tout à fait autorisé à prendre la parole. Avant d'entrer en réunion, convenez d'un plan d'action avec le membre. **Lors d'une réunion de règlement des griefs, le gestionnaire représentant et vous êtes des pairs et vous devez faire preuve de respect mutuel.** Aucune partie ne peut dire à l'autre de s'abstenir de prendre la parole.

Formulaires utiles

- [Formulaire de présentation d'un grief individuel](#) – formulaire utilisé pour présenter un grief **au premier palier**.
- [Formulaire de présentation d'un grief collectif](#) – formulaire utilisé pour transmettre tout grief collectif de premier palier.
- [Formule de transmission des griefs](#) – formulaire de transmission des griefs à un **palier supérieur**.
- [Feuille de route syndicale](#) – ce formulaire doit être rempli dès le début de la procédure de règlement des griefs. Ce formulaire est souhaité par l'AFPC lorsque les griefs sont portés au dernier palier; le fait d'avoir au moins commencé à le remplir au premier palier est utile si jamais le grief est renvoyé au dernier palier.

Nous remercions tout particulièrement J. Monk, de la succursale 20040 du SDI (Vancouver), qui a rédigé la version originale de ce document.