

Annexe 1 aux directives

Profil d'exigences Secrétaire syndical/syndicale

Se base sur la Vue d'ensemble des compétences opérationnelles, version du 5.4.2017

Version du 6 avril 2017

A Recruter des membres et les fidéliser

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>Les secrétaires syndicaux/syndicales (ssy) planifient leurs activités pour recruter des membres. Ils tiennent compte des objectifs stratégiques de l'organisation, des campagnes en cours, des facteurs socio-économiques de la région et des structures professionnelles spécifiques. À partir de ces considérations, les ssy peuvent repérer des membres potentiels et planifier les lieux des interventions.</p> <p>Les ssy peuvent entrer en contact avec des travailleurs et travailleuses qui ne sont pas syndiqués, leur donner des informations sur leur syndicat ainsi que sur les campagnes en cours et les convaincre d'adhérer au syndicat.</p> <p>Pour conserver les membres dans l'organisation, il est important de soigner les contacts avec les membres. Les ssy essaient de motiver les membres qui démissionnent à rester affiliés par un entretien de récupération.</p>	<p>Pour définir les groupes-cibles ainsi que la planification des lieux d'intervention, les informations à disposition sur le marché du travail de la région sont utilisées (registre des entreprises, structures spécifiques de branche ou de profession, composition socioculturelle des entreprises, taux d'organisation syndicale, etc.). Les ssy connaissent les droits d'accès des syndicats au lieu de travail ou les demandent.</p> <p>Les ssy préparent l'entretien de recrutement en rassemblant du matériel et en définissant une ligne d'argumentation adaptée au groupe cible.</p> <p>Les ssy adaptent l'entretien de recrutement aux personnes et à la réalité de l'entreprise, les informent sur le travail syndical et motivent les salarié(e)s à devenir membres.</p> <p>Après avoir tiré les enseignements et un bilan du procès-verbal de la sortie sur le terrain, la planification est adaptée et de nouvelles mesures sont prises.</p> <p>Les ssy savent que les effectifs de membres ne peuvent être maintenus sans une fidélisation durable des membres ou la récupération de ceux qui démissionnent.</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Recruter des membres et les fidéliser » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> B – Fournir des informations sur des questions de droit et conseiller les membres D – Constituer des groupes et les soutenir E – Construire des réseaux F – Planifier et mener des actions et des campagnes H – Gérer des conflits collectifs

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performance
A1	Définir des groupes cibles pour le recrutement	Selon les stratégies syndicales ou le marché du travail ; saisir les opportunités	Les ssy sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ repérer et définir un groupe cible selon les directives ▪ collecter des informations sur les entreprises et les analyser ▪ comprendre les chiffres clés de l'entreprise ▪ élaborer des plans d'intervention sur la base des informations sur l'entreprise et définir des objectifs ▪ accéder aux postes de travail en respectant le cadre du droit ▪ établir le contact avec les membres potentiels sur le lieu de travail ou par d'autres canaux ▪ adapter la communication et l'argumentation à leurs interlocuteurs ▪ informer les membres potentiels sur le travail syndical ▪ mener un entretien de recrutement et aboutir à une conclusion positive ▪ tenir un procès-verbal des sorties sur le terrain ▪ tirer un bilan sur le recrutement et faire des propositions pour la suite (soigner les contacts, etc.) ▪ utiliser des mesures ciblées sur les groupes cibles pour fidéliser les membres (soigner les contacts, etc.) ▪ faire un entretien de récupération avec les membres qui souhaitent démissionner
A2	Collecter des informations sur les entreprises et sur leur structure professionnelle	Recenser les entreprises dans la région ; collecter des informations sur les structures d'entreprises (données économiques sur les entreprises, locaux, groupes professionnels, horaires, temps de pause, origine culturelle des salarié(e)s, taux d'organisation, etc.)	
A3	Planifier les interventions	Évaluer les possibilités d'accès aux différents postes de travail et élaborer la planification des interventions ; définir des objectifs, y compris tous les contacts par d'autres canaux, comme les médias sociaux	
A4	Connaître les dispositions du droit d'accès des syndicats	Dispositions des CCT, des conventions de l'OIT, au sujet de la liberté syndicale inscrite dans la Constitution suisse, du droit de participation, de la loi sur le travail	
A5	Préparer les entretiens de prise de contact	Se procurer le matériel (par ex. des brochures) ; clarifier des variantes d'argumentaires, la répartition des rôles dans l'équipe, la méthode ; préparation mentale	

A6	Informar de potentiels membres du travail syndical, mener des entretiens de recrutement et conclure	Connaissances fondées ; entrentent, poser les bonnes questions, comprendre la situation de son interlocuteur (empathie) ; argumenter selon la situation
A7	Réfléchir sur les activités, les évaluer et apporter des modifications	Faire un procès-verbal après la sortie sur le terrain et tirer un bilan sur les objectifs
A8	Mettre en œuvre des mesures pour fidéliser les nouveaux membres	Mettre en œuvre les mesures définies selon les groupes cibles (et l'organisation)

B Fournir des informations sur des questions de droit et conseiller les membres

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>En contact quotidien avec les salarié(e)s, les ssy sont régulièrement confrontés à des questions de droit, que ce soit au travers des interrogations et demandes des salarié(e)s ou d'observations sur les lieux de travail. Ils donnent directement des informations basiques. Quand des vérifications plus approfondies sont nécessaires, ils invitent le membre à un entretien. Quand les ssy se rendent compte qu'il ne s'agit pas d'un cas particulier mais d'un cas collectif, ils informent leurs supérieur(e)s ou les responsables de branche.</p> <p>Les ssy fournissent des conseils juridiques pendant les permanences au secrétariat. Les faits les plus importants doivent être établis et des mesures ciblées doivent être définies dans un délai souvent très court. Il peut s'agir d'interventions auprès des employeurs, de règlements à l'amiable, de saisies des instances de conciliation ou de poursuites devant les prud'hommes.</p>	<p>L'éventail des sujets auxquels les ssy sont confrontés est complexe. Il concerne le droit du travail individuel et collectif, la loi sur le travail (LTr), la loi sur la durée du travail (LDT), la protection de la santé et de la sécurité au travail (solutions sectorielles), la loi sur la participation, la protection de l'environnement dans les entreprises, la loi sur l'égalité, le droit des assurances sociales, les droits syndicaux, la loi sur les étrangers.</p> <p>L'information est habituellement fournie sur le lieu de travail ou au comptoir dans les sections. La consultation a lieu pendant les heures de permanence. Si nécessaire, les ssy doivent être en mesure de mener des procédures devant les prud'hommes.</p> <p>D'une part, les ssy doivent être compétents et d'autre part, ils ne doivent pas se laisser mettre sous pression pour donner des réponses rapides sans connaître les faits les plus importants.</p> <p>Le conseil doit être professionnel et compétent, faire preuve d'une attitude empathique et valorisante et renforcer la responsabilité individuelle du membre.</p> <p>Le domaine de compétences « Fournir des informations sur des questions de droit et conseiller les membres » est en lien avec les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> A – Recruter des membres et les fidéliser F – Planifier et mener des actions et des campagnes G – Surveiller le respect du droit et le mettre en œuvre H – Gérer des conflits collectifs I – Conduire des négociations

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
*) s'applique au domaine d'approfondissement « Conseiller les membres sur des questions de droit »			
B1	Trier les demandes (collectives, individuelles)	Reconnaître s'il s'agit d'une information pure ou s'il faut pousser plus loin la clarification ou l'étude de documents pour pouvoir répondre aux questions. Identifier s'il s'agit d'un cas individuel ou d'un problème collectif	Les ssy sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaître le droit du travailleur ou de la travailleuse à une prestation syndicale ▪ faire la distinction entre l'information et la consultation et reconnaître l'urgence et les délais éventuels ▪ distinguer les cas individuels ou collectifs ▪ fournir des informations sur les questions de droit Les ssy qui ont suivi le domaine d'approfondissement « Conseiller les membres sur les questions de droit » sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaître les spécificités culturelles et y répondre lors de l'entretien Les ssy qui ont suivi le domaine d'approfondissement « Conseiller les membres sur les questions de droit » sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ organiser une première consultation au sens d'une clarification du litige et établir tous les faits pertinents ▪ traiter de manière indépendante et efficace les litiges relevant de leur domaine de compétence ▪ intenter une action devant le tribunal des prud'hommes et assister à un procès ▪ fournir des conseils juridiques avec une distance professionnelle et en tenant compte des ressources ▪ discuter de la responsabilité du membre et l'impliquer dans le processus décisionnel ▪ préparer et tenir à jour un dossier ▪ savoir s'il faut transférer le cas à un(e) spécialiste
B2	Fournir des informations ou adresser le membre au conseil juridique	L'information est la répétition des connaissances, le conseil inclut l'interprétation et, en règle générale, nécessite l'examen de documents	
B3	En cas de problème collectif, informer les personnes compétentes.	Supérieur(e) ou responsable de branche	
B4*	Effectuer une première consultation sur des questions juridiques	Consigner les faits, examiner les documents et vérifier qu'ils sont complets Première évaluation juridique approximative, identification des réactions possibles Définir les premières étapes	
B5*	Réaliser une première intervention	Téléphone, lettre à l'employeur, aux autorités, aux assurances, etc.	
B6*	Rechercher un règlement à l'amiable	Menacer de porter le cas devant la justice, conclure des règlements à l'amiable	
B7*	Saisir l'organe de conciliation ou intenter une action devant le tribunal des prud'hommes	Compilation des éléments de preuve et des allégations aux fins d'une décision juridique par l'organe de conciliation ou le tribunal	
B8*	Transmettre/accompagner les questions de protection juridique, y compris le traitement ultérieur	En cas d'affaires complexes, de questions d'assurances sociales ou en cas d'ordonnance avec demande de protection juridique	
B9*	Création et mise à jour du dossier	S'il faut intervenir plus d'une fois, demander une procuration au membre	

C Activer les membres et les habiliter à devenir des militant(e)s

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>Les militant(e)s syndicaux/syndicales jouent un rôle décisif dans le syndicat. Pour qu'une campagne ou une action puisse être menée efficacement et pour que les instances syndicales de la base puissent s'acquitter efficacement de leurs tâches et de leurs responsabilités (par ex. dans la préparation des négociations CCT, etc.), il faut des membres actifs au niveau de la base, appelés « militant(e)s ». Ces personnes peuvent être identifiées, formées et accompagnées au moyen de techniques et de méthodes. Au cours de discussions approfondies, les ssy reconnaissent les besoins des membres et les convainquent, afin qu'ils puissent s'engager pour leurs propres intérêts.</p> <p>Les ssy soutiennent les volontaires dans leur engagement et les rendent capables d'agir de manière autonome. Petit à petit, les militant(e)s assument plus de responsabilités et élargissent leurs possibilités de participation. Les ssy les accompagnent dans leur voie et les encadrent afin qu'ils puissent, avec le temps, assumer un rôle de leadership au sein du syndicat.</p>	<p>Ils faut d'abord identifier les potentiels militant(e)s parmi les membres, avant qu'ils ne soient habilités à le devenir.</p> <p>D'autres discussions suivront après avoir évalué le personnel d'une entreprise et/ou des membres individuels.</p> <p>L'activation des membres exige un degré élevé d'empathie et de communication. Les ssy doivent être capables d'évaluer les gens et de les écouter attentivement afin de reconnaître les besoins et les souhaits des membres. Pour ce faire, ils utilisent la méthode de la conversation en tête à tête.</p> <p>Dans une étape ultérieure, les ssy donnent aux volontaires plus de responsabilités, selon les possibilités, afin qu'ils puissent avoir leur mot à dire lors d'initiatives et assumer des tâches lors d'actions. Les ssy motivent et responsabilisent les militant(e)s par des séquences de coaching et de formation.</p> <p>La coopération entre ssy et militant(e)s est régulièrement examinée et évaluée ensemble.</p> <p>Le domaine de compétences « Activer des membres et les habiliter à devenir des militant(e)s » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> D – Constituer des groupes et les soutenir E – Construire des réseaux F – Planifier et mener des actions et des campagnes H – Gérer des conflits collectifs

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
C1	Identifier les membres comme de potentiels militant(e)s	Évaluation du personnel d'une entreprise ou des membres individuellement et de potentiels volontaires	Les ssy sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ évaluer le potentiel du personnel d'une entreprise et des membres à s'engager bénévolement. ▪ utiliser des méthodes d'analyse telles que la cartographie (mapping) ▪ appliquer la méthode de l'entretien en tête à tête ▪ motiver les membres à jouer un rôle participatif au sein du syndicat ▪ habiliter les militant(e)s à mener leurs activités par la formation et les accompagner à titre consultatif ▪ réfléchir à leur propre rôle et à celui des militant(e)s ▪ formuler les TCR en fonction des capacités, des besoins et des possibilités des militant(e)s et en convenir par un engagement contraignant mutuel ▪ évaluer la coopération avec les militant(e)s ▪ mettre en réseau les militant(e)s pour qu'ils fonctionnent de manière collective
C2	Conduire des entretiens et évaluer le potentiel	Entretien approfondi en tête à tête, reconnaître les besoins et évaluer le potentiel à s'engager	
C3	Convaincre des membres de devenir des militant(e)s et convenir des premières étapes	Attribuer les premières responsabilités et les étendre progressivement	
C4	Former les militant(e)s	Utiliser les formations internes et externes ; les ssy transmettent leurs connaissances	
C5	Habiliter les militant(e)s à agir de façon autonome et collectivement	Habiliter les personnes clés afin qu'elles puissent conduire elles-mêmes le groupe et formuler des revendications	
C6	Recourir aux militant(e)s selon leurs capacités et leurs besoins	Le travail avec les militant(e)s est une tâche qui relève de la conduite	
C7	Déterminer de manière contraignante les TCR (tâche, compétence, responsabilité)	Clarification des rôles	
C8	Évaluer régulièrement la collaboration avec les militant(e)s	Vérifier les objectifs intermédiaires	
C9	Animer l'échange d'expérience entre militant(e)s	Accompagner et coacher les militant(e)s	
C10	Échanger sur les expériences de collaboration entre militant(e)s et ssy	Participer à des réunions pour échanger les informations	

D Constituer des groupes et les soutenir

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>Une part importante du travail syndical consiste à accompagner et à soutenir les militant(e)s qui sont organisés et actifs en groupes. Il y a des groupes professionnels et régionaux, des commissions d'entreprise ou du personnel, ainsi que des groupes d'intérêt comme les femmes, les migrant(e)s, les jeunes, etc.</p> <p>Le rôle des ssy est de constituer de nouveaux groupes, d'activer, accompagner et soutenir les groupes existants et, si besoin est, d'animer les réunions. Pour ce faire, les ssy ont besoin des connaissances méthodologiques nécessaires, notamment en dynamique de groupe, et des instruments méthodologiques et didactiques de l'andragogie. Les ssy transmettent ces connaissances aux membres du groupe.</p> <p>Dans les groupes existants, des actions et stratégies communes sont planifiées, des réunions et des manifestations sont organisées et des cahiers de revendications pour la négociation de conventions collectives notamment sont élaborés.</p> <p>Dans les entreprises où les travailleurs et travailleuses ne sont pas ou peu syndiqués, les ssy tentent d'établir un nouveau groupe qui peut représenter les préoccupations des salarié(e)s vis-à-vis de l'employeur.</p>	<p>Lors de la mise en place d'un nouveau groupe, les ssy doivent avant tout pouvoir exploiter stratégiquement les résultats de l'analyse de la situation (cartographie, analyse de l'entreprise, etc.) et établir un plan d'action. En fonction de la situation et du groupe, des activités, des actions, des stratégies et/ou des catalogues de revendications sont élaborés en collaboration avec les membres du groupe. Les mesures sont continuellement revues et adaptées sous forme participative.</p> <p>Les groupes nouvellement constitués ainsi que les groupes existants doivent bénéficier d'un soutien professionnel et les membres doivent être suffisamment responsabilisés. Cela inclut l'expertise et les méthodes issues de la dynamique de groupe et de l'éducation des adultes.</p> <p>Les ssy doivent organiser des réunions interactives, sous forme participative et susceptibles de motiver les militant(e)s à y prendre part et assurer la formation des militant(e)s.</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Constituer des groupes et les soutenir » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> A – Recruter des membres et les fidéliser C – Activer les membres et les habiliter à devenir des militant(e)s E – Construire des réseaux F – Planifier et mener des actions et des campagnes H – Gérer des conflits collectifs

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
D1	Effectuer une analyse de la situation	Effectuer une cartographie (mapping) et une analyse d'entreprise et déterminer une approche stratégique	Les ssy sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ effectuer une analyse de situation avec un mapping et des cartes des entreprises ▪ élaborer un plan d'action et estimer les ressources nécessaires ▪ contacter les collaborateurs et collaboratrices en fonction de leur situation et les motiver à coopérer ▪ assurer un cadre participatif pour les réunions et les modérer de manière interactive ▪ élaborer des plans d'action et des cahiers de revendications de manière participative (par ex. pour les négociations CCT) et définir la procédure ▪ accompagner et soutenir les membres du groupe dans la mise en œuvre du plan d'action ▪ identifier les besoins de formation et organiser les mesures appropriées en fonction du groupe cible ▪ établir et soutenir techniquement les commissions d'entreprises ▪ soutenir durablement les groupes en fonction des besoins ▪ évaluer et développer en permanence les plans d'action et les structures de groupe avec les personnes impliquées
D2	Établir un plan d'action	Sur la base de leur analyse, les ssy établissent un plan d'action ou une manière de procéder	
D3	Prise de contact avec les salarié(e)s	Entretiens progressifs selon la méthode du tête à tête	
D4	Organiser des réunions et définir une structure d'action appropriée	Définir la structure et les objectifs communs avec les membres du groupe	
D5	Animer des rencontres et des séances interactivement	Assurer un cadre participatif, appliquer des méthodes interactives	
D6	Déterminer la manière de procéder et le cahier de revendications de manière participative	Élaboration conjointe d'objectifs, de jalons, de messages et de mesures ; les militant(e)s en assument la responsabilité	
D7	Assurer une formation continue	Déterminer les besoins en formation et organiser les formations nécessaires en fonction des groupes cibles et des besoins	
D8	Mener des actions, des activités avec les membres et les militant(e)s	L'activité ou l'action commune renforce la cohésion du groupe	
D9	Création de commissions d'entreprises, soutien durable et consolidation des structures syndicales dans les entreprises	Les ssy habilite, accompagnent et coachent ; soutien participatif	
D10	Évaluer et adapter en permanence les activités et les objectifs du groupe	Tirer ensemble un bilan	

E Construire des réseaux

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>Les réseaux sont essentiels au succès du travail syndical. D'une part, pour renforcer la capacité de mobilisation des syndicats et lutter ensemble pour les requêtes et les intérêts des salarié(e)s, mais aussi pour obtenir des informations pertinentes. Les ssy sont informés des problèmes et des griefs au travail, dans une branche ou dans une région, grâce à des contacts avec des membres, des militant(e)s et des groupes de militant(e)s. Les ssy établissent systématiquement des contacts avec les groupes d'intérêt et les parties prenantes, mais aussi avec les instances étatiques et politiques. Les ssy doivent maintenir, développer et renforcer leurs contacts constamment. Les ssy devraient être en mesure d'adresser et d'activer leurs contacts spécifiquement pour les actions et les campagnes. Pour leur travail de mise en réseau, les ssy doivent connaître les méthodes appropriées.</p>	<p>Pour constituer des réseaux, les ssy doivent d'abord connaître leurs contacts. Pour ce faire, ils les identifient et analysent et déterminent s'ils ont besoin d'autres contacts. Sur la base de cet inventaire, les contacts peuvent être intensifiés et de nouveaux contacts peuvent être établis. Les membres, les militant(e)s, les groupes de militant(e)s et les mouvements sociaux constituent un potentiel important pour établir de nouveaux contacts. Les ssy peuvent s'entraider dans l'établissement de contacts et ainsi tirer profit les uns des autres. Pour la mise en place et l'entretien des réseaux, les ssy ont besoin d'importantes compétences communicatives. Ils doivent acquérir les acteurs à leur cause et les convaincre d'une approche commune. Ils doivent évaluer qui et dans quel but ils veulent et peuvent convaincre et comment les faire participer à des activités. Afin de pérenniser les réseaux à long terme, la coopération doit être évaluée conjointement et, le cas échéant, adaptée.</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Construire des réseaux » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> C – Activer les membres et les habiliter à devenir des militant(e)s D – Constituer des groupes et les soutenir F – Planifier et mener des actions et des campagnes H – Gérer des conflits collectifs

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
E1	Identifier les acteurs pertinents	Groupes d'intérêt et parties prenantes impliquées	<p>Les ssy sont capables de</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ effectuer et évaluer l'analyse des parties prenantes ▪ établir des contacts ciblés ▪ définir les champs d'action ▪ s'adresser aux acteurs en fonction du groupe cible et de la situation ▪ convaincre les acteurs de s'engager pour leur cause et d'adopter une approche commune ▪ intégrer les acteurs (le réseau) dans un plan d'action ou de campagne de manière ciblée ▪ évaluer et, si nécessaire, adapter la coopération avec les parties prenantes ▪ entretenir, développer et renforcer les réseaux
E2	Évaluer les acteurs avec des tiers	Identifier les personnes concernées par l'action ou la campagne envisagée et obtenir un soutien ciblé dans le réseau	
E3	Établir des contacts		
E4	Établir des champs d'action communs	Définir et envisager une stratégie d'action : qui est impliqué dans quoi et comment ?	
E5	Définir une stratégie d'action	Conclure des accords contraignants avec les acteurs	
E6	Se mettre d'accord sur les activités	Mettre en réseau les contacts et les intégrer dans l'action, la campagne ou la négociation	
E7	Représenter les intérêts de façon optimale (lobbying)	Ce que l'on nomme le travail de lobbying s'effectue par différents canaux, en fonction des intérêts	
E8	Entretenir, renforcer et développer les contacts (réseau)	Les contacts doivent toujours être entretenus afin de pouvoir être activés immédiatement si nécessaire	
E9	Évaluer la collaboration	Une évaluation régulière et une adaptation éventuelle de la coopération sont importantes	

F Planifier et mener des actions et des campagnes

Description des compétences opérationnelles	Contexte	Conte
<p>Les actions et les campagnes peuvent porter sur une entreprise ou une branche. Fondamentalement, il s'agit toujours d'améliorer les conditions de travail, la justice sociale ou l'équilibre social. Une recherche minutieuse sur les entreprises et/ou les branches est le point de départ des campagnes et des plans d'action. Les ssy planifient les activités en collaboration avec leurs supérieur(e)s hiérarchiques, en clarifiant les besoins et la mission avec les salarié(e)s et en tenant compte des ressources financières et en personnel disponibles.</p> <p>Les ssy conservent une vue d'ensemble, arbitrent en cas de conflit et communiquent les résultats (intermédiaires) à l'interne et à l'externe.</p>	<p>Avant qu'une activité ne démarre, des informations sont produites (entreprise, branche, environnement, marché) et rendues utilisables.</p> <p>Des plans de campagne et d'action sont élaborés en concertation avec les supérieur(e)s et les volontaires. Différents modèles sont disponibles pour la conception et le développement de la stratégie.</p> <p>Une attention particulière est accordée à la fixation des priorités, à la définition d'objectifs intermédiaires et à la formulation de messages et de communications.</p> <p>Les ssy documentent la procédure et évaluent régulièrement les résultats (intermédiaires).</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Planifier et mener des actions et des campagnes » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> C – Activer les membres et les habiliter à devenir des militant(e)s D – Constituer des groupes et les soutenir E – Construire des réseaux G – Surveiller le respect du droit et le mettre en œuvre H – Gérer des conflits collectifs 	

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
F1	Faire une étude préliminaire avec les participant(e)s	Large recherche situationnelle dans les branches, les entreprises et l'environnement	Les ssy qui ont suivi le domaine d'approfondissement « Planifier et mener des actions et des campagnes » sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ effectuer des recherches minutieuses, produire et utiliser de l'information ▪ formuler les revendications avec les personnes concernées d'une entreprise locale / d'une branche locale ▪ choisir la stratégie adéquate pour une action/campagne dans une entreprise / branche locale et développer des alternatives possibles. ▪ planifier un projet et poser des jalons (résultats intermédiaires) ▪ élaborer un concept d'évaluation ▪ gérer une campagne/activité limitée géographiquement sur le plan local ▪ identifier les conflits à temps et prendre les mesures appropriées ▪ communiquer en fonction des groupes cibles et des situations (par ex. résultats) ▪ évaluer la campagne et rédiger un rapport final
F2	Clarifier et prendre en compte les besoins des participant(e)s	Formulation participative des messages et des revendications; clarification des ressources humaines	
F3	Assurer le financement	Établir un budget et obtenir le déblocage des ressources financières	
F4	Établir un plan d'action et de campagne	Choisir une stratégie appropriée ; si nécessaire, élaborer une alternative ; utilisation d'instruments de planification de projet	
F5	Établir un concept d'évaluation	Déterminer et examiner régulièrement les résultats intermédiaires	
F6	Mener et piloter une campagne	Initier des actions, surveiller leur mise en œuvre et prendre les mesures appropriées en cas d'imprévus	
F7	Gérer les conflits	Par exemple les conflits d'intérêt, en groupe/équipe	
F8	Communiquer les résultats	Formuler des objectifs (intermédiaires) et les communiquer en fonction des groupes cibles en interne et en externe	
F9	Évaluer la campagne	Réfléchir au processus et aux résultats et en tirer des enseignements	
F10	Rédiger un rapport final	Rédiger un rapport final écrit	

G Surveiller le respect du droit et le mettre en œuvre

Description des compétences opérationnelles	Contexte	Conte
<p>Un élément central du travail syndical est le contrôle du respect du droit du travail et des prescriptions en matière de santé et de sécurité. Lors de discussions avec les salarié(e)s sur le lieu de travail, les ssy se renseignent sur les conditions de travail (salaires, horaires, santé et sécurité au travail, respect des dispositions de la CCT) et transmettent les infractions aux instances compétentes ou engagent une action syndicale collective. D'autre part, des contrôles ont lieu dans le cadre des commissions paritaires ou tripartites, où les ssy sont représentés. En cas de violation des dispositions de la CCT, les mesures appropriées sont prises. Les ssy sont conscients des dispositions de l'OIT (Organisation internationale du travail) en matière de responsabilité sociale des entreprises, également connue sous le nom de RSE (responsabilité sociétale des entreprises).</p>	<p>Les ssy sont au courant des dispositions légales, conventionnelles et des mesures d'accompagnement ainsi que des prescriptions en matière de protection de la santé et de sécurité au travail. Ils savent également quels sont les organes étatiques et paritaires qui sont chargés d'agir en cas de violation. Ils savent distinguer les cas individuels des litiges collectifs. Dans ce dernier cas, le syndicat informera les personnes concernées et élaborera avec elles un plan d'action pour faire respecter les droits. Selon la situation, le public est également informé afin de renforcer la pression.</p> <p>Les ssy doivent être très compétents en matière de dispositions légales et démontrer des aptitudes stratégiques et une capacité de s'imposer en cas de violation des droits.</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Surveiller le respect du droit et le mettre en œuvre » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> B – Fournir des renseignements sur des questions de droit et conseiller les membres E – Construire des réseaux F – Planifier et mener des actions et des campagnes H – Gérer des conflits collectifs 	

Compétences opérationnelles *) s'applique au domaine d'approfondissement « Planifier et mener des actions et des campagnes »	Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performance
G1 Vérifier le respect des dispositions	Des connaissances du droit du travail, des conventions collectives, des lois sur le travail et sur la participation, de la santé et de la sécurité au travail et des réglementations de l'OIT et en matière de RSE sont nécessaires	Les ssy sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyser le problème et identifier les dispositions violées pertinentes ▪ évaluer si et, le cas échéant, quelle instance doit être activée
G2 Trier les annonces et les observations de violations	S'il existe un organe d'exécution de la CCT, une annonce est faite. Si ce n'est pas le cas, une annonce peut être adressée à d'autres instances (inspection du travail, SUVA, etc.)	Les ssy qui ont suivi le domaine d'approfondissement « Planifier et mener des actions et des campagnes » sont capables de <ul style="list-style-type: none"> ▪ établir une approche participative avec les intéressé(e)s et élaborer un plan d'action
G3* Définir des mesures pour remédier aux violations	Les mesures peuvent être prises par les organes d'exécution compétents et/ou par les syndicats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ élaborer un plan de communication avec les intéressé(e)s ▪ mettre en œuvre le plan d'action (voir aussi les domaines de compétences opérationnelles F et H) pour identifier et appliquer une gradation dans l'escalade du conflit
G4* Élaborer un plan d'action avec les intéressé(e)s	Les ssy conviennent de la procédure avec les intéressé(e)s et élaborent avec eux un plan d'action	
G5* Définir les mesures de communication	Établir un plan de communication (qui est informé comment, quand et sur quoi)	
G6* Mettre en œuvre des mesures pour remédier aux violations	Mise en œuvre du plan d'action	

H Gérer des conflits collectifs

Description des compétences opérationnelles	Contexte
<p>En contact quotidien avec les salarié(e)s et les membres, les ssy sont confrontés à des problèmes et des conflits sur le lieu de travail qui exigent une réponse collective à l'employeur. Il peut s'agir, par exemple, du non-respect des dispositions de la CCT ou de la loi concernée, de suppressions de postes ou des fermetures de sites, etc.</p> <p>Les ssy ont pour tâche d'analyser les domaines problématiques avec les intéressé(e)s et d'élaborer des stratégies appropriées pour parvenir à des améliorations durables.</p> <p>Les ssy accompagnent, conseillent et soutiennent les personnes concernées dans la mise en œuvre de la stratégie. Les ssy se considèrent comme des acteurs agissants et partisans qui habilite et soutiennent les personnes concernées, afin qu'elles puissent s'engager autant que possible pour améliorer leur propre qualité de vie et de travail.</p>	<p>Les conflits dont nous parlons ici découlent d'intérêts et de droits contradictoires entre employé(e)s et employeurs. Ils se manifestent au niveau d'une entreprise ou de plusieurs entreprises et ont généralement un arrière-plan économique. L'une des tâches importantes des ssy est d'expliquer les relations économiques et politiques et de proposer des pistes d'action. En règle générale, les syndicats n'interviennent que lorsque les travailleurs et travailleuses concernés sont disposés à s'engager pour leurs requêtes.</p> <p>Dans les conflits, divers types d'interventions sont utilisés, comme les pauses prolongées, les arrêts de travail, les négociations, etc. Selon l'ampleur des conflits, plusieurs groupes d'intérêts partiellement divergents (salarié(e)s, employeurs, comités d'entreprise, autorités, etc.) peuvent être impliqués. La couverture médiatique peut également jouer un rôle majeur.</p> <p>« Gérer les conflits collectifs » est une compétence méthodique qui appartient aux qualifications clés des ssy.</p> <p>Le domaine de compétences opérationnelles « Gérer des conflits collectifs » est relié aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> A – Recruter des membres et les fidéliser B – Fournir des renseignements sur des questions de droit et conseiller les membres C – Activer les membres et les habiliter à devenir des militant(e)s D – Constituer des groupes et les soutenir E – Construire des réseaux

G – Surveiller le respect du droit et le mettre en œuvre

Compétences opérationnelles		Précisions sur les dispositions thématiques/contenus	Critères de performances
H1	Évaluer les problèmes et vérifier la possibilité de collectiviser le travail	Comprendre le sujet et la dimension du conflit et préciser s'il s'agit d'un problème au niveau de l'entreprise ou dans plusieurs entreprises	<p>Les ssy sont capables de</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ effectuer un diagnostic d'un conflit d'entreprise ▪ reconnaître les dispositions du droit du travail et du droit en général qui ont été violées et, le cas échéant, consulter à cet effet les experts externes compétents ▪ comprendre le contexte politico-économique et les interactions du conflit et les expliquer aux travailleurs et travailleuses du point de vue syndical ▪ permettre aux personnes concernées de décider d'une action collective et de formuler l'objectif ▪ définir des scénarios pour résoudre le conflit avec les personnes concernées et déterminer la procédure appropriée ▪ avec les personnes concernées, mettre fin à un conflit ▪ faire des personnes concernées des participant(e)s et les gagner en tant que membres ▪ accompagner et soutenir les acteurs impliqués dans la mise en œuvre de la stratégie ▪ communiquer en fonction des groupes cibles et des situations (par ex. les résultats) ▪ réfléchir sur le déroulement du conflit et rédiger un rapport final ▪ assurer le maintien durable des structures syndicales dans l'entreprise
H2	Mener des entretiens de clarification	Clarifier qui est concerné et ce qui s'est passé jusque-là	
H3	Analyser les conflits	Analyser quelles parties au conflit sont impliquées et à quel degré d'escalade le conflit se situe	
H4	Clarifier le cadre juridique	Préciser si les dispositions du droit du travail et du droit en général ont été violées et, dans l'affirmative, lesquelles	
H5	Obtenir un mandat (légitimation)	Obtenir des salarié(e)s de l'entreprise en question, lors d'une assemblée du personnel, l'assurance qu'ils souhaitent agir collectivement et que le syndicat soit impliqué	
H6	Activer et intégrer les personnes concernées	Indiquer des options d'action aux personnes concernées et leur permettre de contribuer à la résolution du conflit, par exemple par des séquences de formation ; faire des personnes concernées des participant(e)s	
H7	Formuler des objectifs d'action et concevoir des scénarios de solutions	Développer des scénarios de solutions possibles avec les participant(e)s	
H8	Pouvoir définir une stratégie pour résoudre et mettre fin aux conflits	Les personnes concernées décident d'une solution, par exemple lors d'une réunion du personnel	

H9	Accompagner et soutenir les participant(e)s pendant la mise en œuvre	Soutenir et conseiller les participant(e)s pendant l'intervention, tant sur le plan technique que logistique
H10	Communiquer les résultats	Préparer les résultats de la discussion et informer tous les employé(e)s de l'entreprise ; selon la situation, une communication externe est également nécessaire
H11	Tirer un bilan et faire un rapport	Analyser l'approche de la résolution du conflit
H12	Encadrer et consolider durablement les structures syndicales internes de l'entreprise	Continuer d'accompagner et de conseiller les structures d'entreprise qui auraient pu être créées pendant le conflit

I - Compétences et aptitudes personnelles

Les compétences personnelles comprennent toutes les compétences liées à la personne, c'est-à-dire d'une part les qualifications personnelles et de l'autre part les aptitudes sociales. Dans cette vue d'ensemble, les compétences/aptitudes personnelles sont attribuées aux différents domaines de compétences opérationnelles.

Aptitudes	Critères de performance : les ssy sont capables de	A	B	C	D	E	F	G	H
I-1 Professionnalisme	adopter une vision autocritique des interventions professionnelles et, le cas échéant, les corriger et les adapter en conséquence		X				X	X	
I-2 Authenticité et respect	se comporter de façon authentique et respectueuse	X		X	X				
I-3 Capacité de réflexion	réfléchir de manière autocritique sur leur comportement, leur rôle et leur attitude	X		X	X		X		X
I-4 Gestion des ressources	maintenir une approche professionnelle et consciente de leurs limites et ressources	X			X		X		X
I-5 Valeurs	affirmer et réfléchir à leurs valeurs	X		X	X	X	X		X
I-6 Tolérance à la frustration et endurance	surmonter les sentiments négatifs et les échecs et gérer de manière constructive l'opposition	X			X		X		X
I-7 Relier les compétences entre elles	relier les différents domaines de compétence de leur profession		X	X	X		X		X
I-8 Capacité à affronter des conflits	gérer de manière constructive les conflits et les critiques à différents niveaux	X				X		X	X
I-9 Empathie et compassion	se mettre à la place des autres et comprendre les points de vue étrangers	X	X					X	X
I-10 Langage et interaction sensibles au genre	utiliser un langage sensible au genre dans le quotidien professionnel et gérer les relations interpersonnelles en tenant compte du genre	X	X				X		
I-11 Capacité de communication	communiquer simplement des contenus complexes	X	X			X	X		
I-12 Flexibilité	saisir rapidement une situation et y réagir de manière appropriée et flexible	X	X		X			X	