

Représenter des membres difficiles



Représenter des membres difficiles

Peu de délégués avoueront que les problèmes avec la direction tiennent compte de la majorité de leur travail syndical. Les erreurs d'interprétation et les violations flagrantes de conventions collectives, une supervision désobligeante, des erreurs cléricales et un million d'autres erreurs se produisent tout le temps, ce qui finit par représenter un travail colossal pour les délégués syndicaux.

C'est pourquoi il peut être si frustrant et décevant lorsque quelques-uns de vos problèmes les plus difficiles ne découlent pas de la direction, mais de vos propres rangs.

Si vous occupez votre poste de délégué syndical depuis un certain temps, vous avez sûrement eu à composer avec des membres difficiles. Ce sont des gens qui attaquent constamment le délégué et le syndicat sur une question ou une autre ou encore des gens qui demandent l'impossible pour ensuite se mettre en colère lorsqu'on n'acquiesce pas à leur demande impossible. Ensuite, il y a les travailleurs qui se lamentent; ils se plaignent constamment et demandent l'aide du délégué sans jamais rien faire pour se prendre en main.

Dans les faits, la majorité de vos collègues de travail sont probablement de bonnes gens. Ce n'est qu'à l'occasion que vous croiserez une personne difficile qui pourrait vous forcer à vous interroger sur les raisons qui vous ont poussés à devenir délégués syndicaux en premier lieu.

La question qui s'impose est la suivante : Que pouvez-vous faire?

Un bon point de départ serait de tenter de comprendre pourquoi certains membres se montrent parfois difficiles. Vous avez croisé toutes sortes de membres, à un moment ou un autre, dont :

1. Des membres ayant des plaintes fondées contre le syndicat ou le délégué;
2. Des membres exigeant du « service » en échange de leurs cotisations, jugeant le syndicat comme une compagnie d'assurances ou un quelconque service;
3. Des membres qui se montrent difficiles dans tout ce qu'ils font, possiblement parce qu'ils souffrent de troubles

psychologiques.

Ne cédez pas à la tentation

Il peut être tentant – et facile – de placer tout le monde dans la troisième catégorie. Mais attention avant de le faire.

Écoutez leurs doléances pour vraiment en saisir la teneur et gardez à l'esprit que vous avez une obligation juridique, en vertu de votre devoir de juste représentation, de faire de votre mieux pour tous les membres que vous représentez. Assurez-vous qu'il n'y a vraiment rien que vous pouvez faire avant de décider de refuser une plainte.

Peu importe la cause de la colère, en règle générale, lorsqu'un collègue de travail se fâche, vous devrez désamorcer la situation avant de vous mettre à table. Les personnes en colère deviennent habituellement plus agitées lorsque vous leur demandez de se calmer ou répliquez à votre tour par la colère. Dites plutôt quelque chose comme ceci, sur un ton ferme : « Je constate que cette situation vous met vraiment en colère. Je veux entendre ce que vous avez à dire, mais je dois d'abord vous demander d'arrêter de crier. »

Une plainte légitime

Si la plainte d'un membre est légitime, trouvez des moyens constructifs qui lui permettront de vous aider à régler son problème. Si quelqu'un a commis une bévue, reconnaissez-le et concentrez-vous sur ce qui peut être fait dans l'immédiat pour améliorer la situation. Tentez de faire participer d'autres membres à la discussion et à la recherche d'une solution, dans la mesure du possible.

Si vos membres sont dans un état d'esprit de « modèle de service » et exigent d'en avoir « pour leur argent », vous

devrez alors jouer un rôle d'éducateur. Vous risquez d'empirer la situation si vous sermonnez les membres sur ce qu'est un syndicat et ce qui est attendu de ses membres. Démontrez aux membres que ce sont eux qui forment le syndicat et doivent travailler avec diligence. Tenez-les informés de tout et entretenez-vous avec eux sans intermédiaire lorsque c'est nécessaire. Lorsque des problèmes surviennent dans votre milieu de travail, convoquez les membres et travaillez avec eux à la recherche de solutions.

Et quoi faire de ce collègue de travail

qui relève sans l'ombre d'un doute de la troisième catégorie. Bien, il existe un vieil adage qui dit : « Si vous vous engagez dans un combat contre un cochon dans la boue, vous vous salirez tous les deux, mais seul le cochon y prendra plaisir. » Autrement dit, ne vous laissez pas entraîner dans les problèmes personnels de cette personne. N'argumentez pas et n'entamez pas de longues discussions avec elle, car il est presque certain que vous vous trouverez

devant un mur. Faites plutôt des déclarations claires et fermes qui n'engagent pas le plaignant. Par exemple : « J'entends ce que vous dites et je suis désolé que vous pensiez ainsi, mais j'ai maintenant du travail à faire. » Il est possible que vous ayez à vous répéter plusieurs fois. La personne difficile finira par se rendre compte qu'elle ne peut « engager un combat » avec vous et décidera de tourner son attention vers quelque chose ou quelqu'un d'autre.

Dans tous les cas, il est important pour vous d'avoir développé de bonnes relations avec les membres que vous représentez : votre meilleure ressource pour composer avec des membres difficiles sera presque à coup sûr votre capacité d'exploiter l'aide et la compréhension d'autres membres.

— Ken Margolies. L'auteur est membre de la faculté des relations de travail de Cornell University.



Infractions et sanctions

C'est une chose lorsqu'un travailleur paie pour ses erreurs, mais c'en est une autre lorsque la sanction est exagérée à la lumière de l'infraction commise. Un délégué alerte ayant quelques semaines dans sa manche pourrait réussir à épargner un collègue de travail d'un sort injustement pénible.

Les arbitres s'entendent sur ceci : pour qu'un employeur impose à un employé des mesures disciplinaires punitives – diminution de salaire, suspension ou congédiement, par exemple –, la cause de l'employeur doit satisfaire les sept tests de motif valable (voir la boîte). Un de ces tests est que l'employeur doit appliquer ses règles, ordres et sanctions de façon uniforme et non discriminatoire. Aucun traitement disparate n'est toléré.

Si l'employeur ne satisfait pas ce test, un arbitre risque de réduire la sanction ou de carrément annuler la mesure disciplinaire.

Recherche de preuves

Une mesure disciplinaire n'est pas motivée à moins que l'employeur ne puisse démontrer que :

- Le travailleur a reçu un avertissement.
- Une règle ou ordonnance raisonnable s'appliquait à la conduite et concerne l'exploitation ordonnée, efficace et sécuritaire du milieu de travail.
- La direction a mené son enquête avant d'imposer des mesures disciplinaires.
- L'enquête a été manifestement menée de façon juste et objective.
- La preuve de culpabilité était prépondérante.
- La direction a appliqué ses règles, ordonnances et sanctions d'une manière juste, uniforme et non discriminatoire.
- La gravité de la mesure disciplinaire reflète la gravité de l'infraction et tient compte des antécédents professionnels du travailleur.

Que faites-vous devant une cause disciplinaire où le recours de l'employeur semble exagérément sévère? Vous vous mettez à la recherche de preuves de sanctions de moindre gravité imposées à d'autres employés en matière similaire.

Consultez d'autres délégués et le syndicat pour des causes similaires. Si Marie a été suspendue pour trois jours parce que le bris d'une pièce d'équipement coûteuse était attribuable à son manque d'attention, Ronald ne devrait pas être congédié à la suite de la même infraction. Si Cassandra a reçu un avertissement verbal de son superviseur pour impunctualité excessive, Marc – qui a pratiquement le même problème d'impunctualité – ne devrait pas voir verser une lettre de plainte officielle à son dossier d'employé en plus.

Ce sont des cas de traite-

ment disparate, et ils sont injustes et déraisonnables. Si vous jugez qu'il y a traitement disparate, demandez alors pourquoi la direction réserve différents traitements à différents gens. Il pourrait s'agir de traitements arbitraires ou discriminatoires.

Différents facteurs à prendre en compte

Cependant, gardez à l'esprit que l'employeur a le droit de pondérer différents facteurs d'une cause à l'autre.

Différentes normes peuvent être appliquées à différents services ou différentes opérations, par exemple si la direction peut légitimement justifier ces différences.

De plus, on peut tenir compte de circonstances atténuantes et aggravantes, mais ce sont des facteurs qui peuvent jouer dans les deux sens.

Les parties peuvent invoquer les états de service ou le dossier disciplinaire d'un employé ou d'autres facteurs dans le plaidoyer de leur cause. Le syndicat doit rechercher les éléments qui sont les plus positifs pour le travailleur et s'assurer que ces éléments sont versés au dossier.

Même lorsqu'il appert que deux personnes ont été impliquées dans la même

situation inacceptable, il n'est pas automatique qu'elles méritent la même punition. Si deux travailleurs se disputent au travail et l'employeur congédie les deux, la punition est injuste si un des employés comptait beaucoup d'ancienneté et avait un dossier sans tache tandis que l'autre

présentait des antécédents d'échauffourées avec des collègues de travail et avait provoqué ou étiré l'incident. **La jurisprudence peut être utile ou nuisible**

Attention ici. Lorsque vous cherchez de la jurisprudence en lien avec votre situation

actuelle, assurez-vous de présenter des causes passées où une conduite similaire n'a pas été sanctionnée. Si vous le faites sans pouvoir prouver que la direction était au courant de la conduite passée et l'a tolérée, le patron pourrait alors imposer des mesures disciplinaires dans l'ancienne cause.

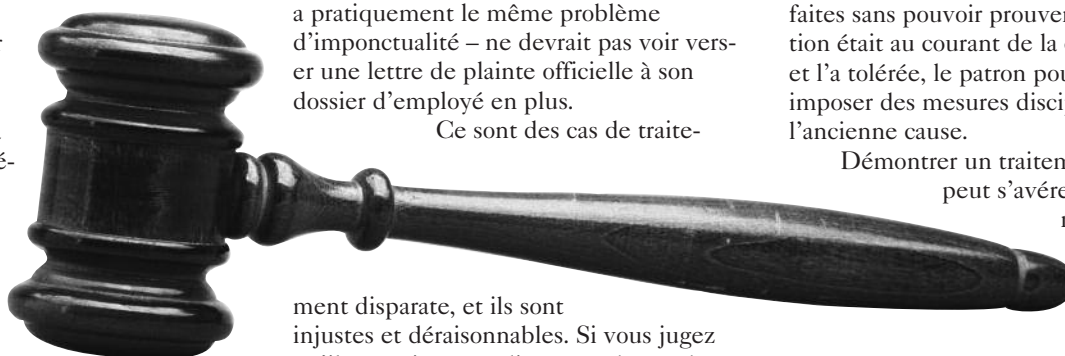
Démontrer un traitement disparate peut s'avérer laborieux,

mais le résultat pourrait en valoir l'effort. Assurez-vous de vous

informer auprès du plaignant, des témoins et des autres employés comment des infractions similaires ont été traitées dans le passé. Si vous soupçonnez l'imposition d'un traitement disparate, vous avez le droit de demander par écrit à la direction de vous documenter les causes antérieures.

Aucun délégué n'est jamais parvenu à systématiquement empêcher la prise de mesures disciplinaires contre ses collègues de travail. C'est une mission impossible, peu importe combien compétents vous êtes. Cependant, un bon nombre de délégués ont réussi à empêcher la direction d'exagérer en matière de sanctions disciplinaires, et c'est un objectif qui vaut la peine d'être poursuivi.

— Joel Rosenblit. L'auteur est un avocat à l'emploi de la section locale 503 de l'UIES, Oregon Public Employees Union.



Venir en aide à des membres mis à pied

Une mauvaise conjoncture économique est propice au développement de l'appartenance syndicale et les délégués doivent donc abandonner leur positionnement défensif – espérant prévenir le pire qui pourrait se produire – et considérer l'actuelle crise comme une occasion propice au recrutement ou à la mobilisation.

Après tout, le mouvement syndical ne se limite pas aux membres actifs et aux milieux de travail représentés. Il englobe tous les travailleurs, leurs familles ainsi que leurs collectivités. Un délégué qui était jadis responsable uniquement d'accueillir de nouveaux membres et de traiter des griefs doit maintenant accepter d'assumer de nouvelles responsabilités, qu'il soit prêt ou non à le faire. L'économie entre dans une période de pleine ébullition, et tous les délégués seront appelés à relever des défis de taille.

Voici dix aspects auxquels les délégués doivent porter attention durant cette période de licenciements temporaires et permanents. Gardez à l'esprit que les membres mis à pied demeurent membres à part entière du syndicat.

1 Faites preuve de vigilance pour vous assurer que l'argent dû à vos membres, même s'ils ont été mis à pied, leur est versé en totalité. En vertu de certaines conventions collectives, l'employeur est tenu de fournir un régime de prestations supplémentaires de chômage, de maintenir les avantages sociaux et l'assurance-maladie ou de subventionner des programmes de formation. Assurez-vous de vérifier à intervalles réguliers que l'employeur respecte ces engagements pour éviter que les membres licenciés se voient nier un droit contractuel ou abandonner à leur sort dans une formation sans le soutien nécessaire.

2 Un grand nombre d'employeurs proposent un programme d'aide aux employés (PAE). Assurez-vous que vos membres mis à pied ont accès au PAE : perdre son emploi soulève souvent de grandes inquiétudes personnelles et émotionnelles. Si votre convention collective ne garantit pas l'accès au PAE aux membres licenciés, le syndicat devra tenter de négocier une nouvelle clause en vue d'étendre la portée du PAE.

3 Assurez-vous de développer un réseau de contacts avec les membres mis à pied afin de pouvoir continuer à les représenter. Une mise à pied est une situation de crise qui offre l'occasion de développer de nouveaux moyens de communication avec les membres. La section locale exploite-t-elle un site Web où elle peut afficher les plus récentes nouvelles? Avez-vous le numéro de téléphone cellulaire ou l'adresse de courriel qui vous permettra de communiquer avec eux nonobstant où ils se trouvent? Ou peut-être un babillard où tout le monde pourra se partager de l'information sur de possibles rappels au travail, les procédures à suivre pour recevoir des prestations de chômage, voire de nouvelles perspectives d'emploi? Gardez ce réseau de contacts à jour et gardez à l'esprit que les membres pourraient avoir besoin d'aide avec des problèmes d'assurances relevant de la convention collective ou encore des problèmes personnels, comme la saisie de leur maison par leur créancier hypothécaire. Les membres apprécieront le contact personnel, qui les rassurera de ne pas avoir été oubliés par leur syndicat. Une des principales responsabilités du délégué syndical est d'aider les membres mis à

pied à garder le moral, car ils risquent de se décourager rapidement.

5 Il est possible que les membres mis à pied aient besoin d'aide financière ou d'orientation. Le délégué doit donc être en mesure de dresser une liste d'organismes communautaires et de services

juridiques. Faites passer le mot en ayant recours à votre réseau de communication, idéalement en offrant aux membres un numéro central qu'ils peuvent composer pour joindre le syndicat au sujet de diverses questions personnelles et financières. Vu le large éventail de régimes d'épargne populaires (REER), affichez de l'information sur comment ou où obtenir l'information ou s'ils peuvent retirer de l'argent en cas d'urgence financière.

6 Les membres en mise à pied fonderont de l'espoir dans chaque rumeur de rappel, nonobstant sa crédibilité. Préparez-vous donc à répondre en fournissant des renseignements exacts et fondés en faits. Le délégué doit toujours se laisser guider par l'honnêteté, même

s'il peut être parfois difficile d'annoncer de mauvaises nouvelles. Par exemple, « il n'y aura aucun rappel à court terme ». Soulever de faux espoirs chez vos membres n'aidera personne et finira par miner votre crédibilité comme délégué et celle du syndicat dans son ensemble. Les délégués doivent donc exiger des renseignements précis de l'employeur à intervalles réguliers et transmettre ces renseignements à tous leurs membres, actifs et mis à pied à la fois.

7 Sachez reconnaître les changements politiques pouvant avoir des répercussions sur vos membres mis à pied. Validez les changements et faites suivre l'information à vos membres. Les sites Web gouvernementaux représentent de bonnes sources d'information.

8 Même les moments les plus sombres peuvent connaître un aboutissement positif. Un des principaux problèmes auxquels les membres en mise à pied sont confrontés est la perte de leur assurance-maladie. Le moment serait donc propice à les intéresser aux campagnes de défense du droit à l'assurance-maladie. Le régime canadien est un exemple d'une bonne solution pour les États-Unis puisque le droit à la couverture est garanti à tous les travailleurs canadiens, y compris ceux mis à pied. D'autres campagnes peuvent viser à faire prolonger les prestations d'assurance-emploi ou bonifier le montant hebdomadaire des prestations.

9 Évaluez la possibilité de travailler avec la direction syndicale sur le développement d'activités sociales pour les membres – actifs et mis à pied – et leurs proches. Invitez les membres mis à pied à un dîner, invitez leurs proches au party de Noël. Créez des programmes éducatifs ou sociaux pour les aider à s'occuper l'esprit et à garder le moral.

10 Enfin, saisissez l'occasion d'une conjoncture économique défavorable pour recruter de nouveaux membres au sein de votre collectivité. Pouvez-vous identifier des travailleurs non syndiqués et non cadres? Non seulement sont-ils plus à risque d'être mis à pied, mais aussi leur mise à pied risque d'être préjudiciable en l'absence des protections de l'ancienneté assurées par une convention collective. Parlez avec ces travailleurs pour les convaincre des avantages de la syndicalisation pour au moins minimiser les répercussions négatives en cas de mise à pied.

— Bill Barry. L'auteur est directeur des études sur le travail pour le Community College of Baltimore County.

Gardez à l'esprit que les membres mis à pied demeurent des membres à part entière.

La progression rapide de l'utilisation des communications électroniques dans le milieu de travail entraîne de nombreuses situations nouvelles, de sorte que les employeurs, les syndicats et leurs délégués syndicaux doivent collaborer pour faire évoluer du mieux qu'ils le peuvent le droit du travail. Non seulement des millions de travailleurs et travailleuses passent leur journée devant un ordinateur, mais il y en a encore beaucoup d'autres — dans les entrepôts ou dans les installations de fabrication, par exemple — qui utilisent un terminal pendant au moins une partie de la journée. Un événement récent dans une grande entreprise syndiquée, dans laquelle chaque employé utilise un ordinateur dans le cadre de son travail, illustre les difficultés inhérentes au milieu de travail électronique.

Un certain nombre de travailleurs et travailleuses étaient en retard à cause d'une panne du réseau ferroviaire de transport en commun qu'ils prennent chaque jour pour aller au travail. Un contremaître a envoyé un courriel aux 50 travailleurs et travailleuses du bureau, y compris la déléguée syndicale, pour les informer qu'il enquêtait au sujet du retard et qu'il considérait prendre des mesures disciplinaires. La déléguée syndicale lui a répondu qu'elle ne croyait pas que des mesures disciplinaires étaient nécessaires puisque le retard avait en fait été causée par une panne du transport en commun.

Vous pensez qu'il s'agit d'un échange type entre une déléguée syndicale et un contremaître, à la différence qu'il s'est fait, dans ce cas-ci, par courriel.

Le sujet de dispute

Voici l'origine du sujet de dispute : quand la déléguée syndicale a exprimé son désaccord par courriel, elle a cliqué sur « RÉPONDRE À TOUS ». Le message a donc été lu par tous les membres concernés.

Le contremaître a ensuite accusé la déléguée syndicale d'utilisation non autorisée de l'équipement de l'entreprise, et un tout nouveau problème était soulevé.

L'entreprise et le syndicat, dans ce cas-ci, n'en étaient venus à aucun accord précis au sujet de l'utilisation des ordinateurs en milieu de travail, ce qui n'était pas sans causer de problèmes puisque la loi — du moins dans le secteur privé — considère les ordinateurs d'une entreprise comme un autre lieu de rassemblement sur l'enceinte de l'entreprise.

Dans un exposé lors d'un cours de formation pour délégués syndicaux, un conseiller de la Commission nationale des relations de travail (NLRB) a mentionné qu'« un ordinateur est en fait un milieu de travail »; il faut donc considérer les

L'organisation électronique

« Vous avez reçu un courriel! »

messages électroniques comme les « coins fontaines » du milieu de travail moderne. L'entreprise ne devrait pas pouvoir interdire du système certains messages — tels ceux qui se rapportent aux activités syndicales — pas plus qu'elle ne peut interdire certains sujets de discussion — tels ceux qu'on aborde autour du refroidisseur d'eau au sujet de ces mêmes activités syndicales.

Traitement différent?

La NLRB reconnaît l'illégalité du « traitement différent » — c'est-à-dire lorsqu'un patron traite les activités syndicales différemment des autres activités. Dans ce cas-ci, « traitement différent » signifie permettre aux travailleurs et travailleuses d'utiliser le système de courrier électronique de l'entreprise pour des communications « personnelles », mais l'interdire pour les communications « syndicales ». De nombreuses lois du travail du secteur public, inspirées du National Labour Relations Act, contiennent des protections similaires contre la discrimination à l'endroit des activités syndicales.

Un certain nombre de spécialistes, tant de la direction que du syndicat, accusent la NLRB de ne pas avoir énoncé clairement ses intentions au sujet de la politique concernant les messages électroniques. Dans un article d'une publication du Bureau of National Affairs, le *Union Labour Report* (05-03-25), un avocat de la direction a proclamé que la NLRB avait fait des interprétations « non fondées sur l'environnement virtuel ». Le même article de la NLRB mentionnait que « d'autres questions seront soulevées à mesure que l'ordinateur occupera une place encore plus grande dans le milieu de travail. »

Au lieu d'attendre que le gouvernement prenne une décision si importante, d'autant plus importante que les membres actuels de la NLRB sont conservateurs, les syndicats et leurs délégués syndicaux vigilants devraient agir proactivement de façon à résoudre cette question cruciale. Pour les syndicats du secteur public, qui ne sont pas directement concernés par les politiques de la NLRB, le défi est tout aussi grand.

Voici quelques étapes essentielles :

- Commencez à négocier un ensemble

précis de directives concernant l'utilisation par le syndicat du matériel de l'entreprise. N'oubliez pas qu'un ordinateur n'est en rien différent de tout autre équipement. Beaucoup de syndicats utilisent un système de courrier interne pour distribuer l'information ou disposent de babillards répartis dans le milieu de travail : un système de courrier électronique permet aussi de communiquer efficacement.

■ Souvent les employeurs vont publier un ensemble de règles de travail concernant l'utilisation « personnelle » des ordinateurs sans se rendre compte que l'utilisation « syndicale » est très différente de l'utilisation « personnelle » et est protégée légalement. Les syndicats devraient demander de négocier une nouvelle politique, puisque de nombreux travailleurs sont concernés et que les infractions peuvent être nombreuses.

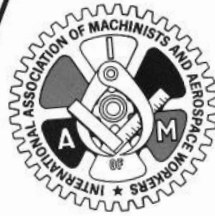
■ Assurez-vous que les restrictions d'utilisation « personnelle » sont appliquées sans partialité. Avez-vous surpris votre contremaître en train de jouer au golf sur ordinateur? Ou peut-être alors en train de commander des billets de spectacle en ligne? Notez les dates de ces événements. Vous pourriez vous en servir pour assurer la défense d'un délégué syndical, s'il est menacé de mesures disciplinaires après avoir envoyé des courriels dans le cadre de ses activités syndicales.

■ Sans renoncer aux garanties juridiques d'utiliser le système de courrier électronique de l'entreprise, le délégué syndical devrait travailler de pair avec le représentant des services éducatifs et le représentant des communications pour établir un système de courrier électronique utilisant les ordinateurs personnels des membres. Rassembler les adresses de courriel s'avère une grande activité organisationnelle de toute façon, puisque le délégué doit parler à chacun des membres pour les obtenir.

La capacité de négocier avec son patron des changements dans le milieu de travail est un des meilleurs atouts d'un délégué syndical. L'atelier l'électronique est offert. Occupez-vous-en et négociez.

— Bill Barry. L'auteur est directeur des études sur le travail pour le Community College of Baltimore County, Maryland. Remerciements aux membres de la section locale 2101 des TCA de Parkville, MD, qui m'ont aidé à rédiger cet article.

**International
Association of
Machinists and
Aerospace Workers**



9000 Machinists Place
Upper Marlboro, Maryland 20772-2687

Area Code 301
967-4500



OFFICE OF THE INTERNATIONAL PRESIDENT

Chères Consœurs, Chers Confrères,

Quelle est la dernière fois que vous avez entendu un président des États-Unis louer le syndicalisme? Je suis convaincu que vous ne vous en rappelez pas... Le président Obama, aux prises avec la pire crise économique depuis la grande dépression, a déclaré ceci : « Je ne considère pas que le mouvement syndical fait partie du problème. À mon avis, et celui des membres de mon administration, les syndicats forment une importante partie de la solution. Nous devons améliorer le sort des travailleurs et des syndicats qui représentent leurs intérêts, parce qu'une classe moyenne forte passe nécessairement par un mouvement syndical fort. »

Et le président Obama agit concrètement. Les personnes qu'il a nommées au Labor Department, à la National Labor Relations Board et à la National Mediation Board transformeront ces organismes pour améliorer la qualité de vie des travailleurs américains.

Aux États-Unis, une bonne partie de la remise sur pied de l'économie consiste à l'adoption de la Employee Free Choice Act par le Congrès. Depuis toujours, l'adhésion syndicale représente la clé d'une forte classe moyenne. La Employee Free Choice Act facilitera l'adhésion à un syndicat, ce qui aura pour effet de réinjecter de l'argent dans une économie qui en a désespérément besoin.

Au Canada, nous avons besoin de législation similaire autorisant la vérification automatique des cartes afin que les syndicats n'aient plus à tenir un vote une fois que la majorité des travailleurs ont signé une carte d'adhésion. Vous, délégués, pouvez jouer un rôle important en sensibilisant nos membres aux changements nécessaires, en éduquant nos membres sur les lois et en leur expliquant pourquoi il est important pour tous les travailleurs de partager les avantages de la syndicalisation.

Ce numéro de L'Éducateur de l'AIM propose d'importantes ressources qui vous aideront à éduquer vos membres, à les aider à composer avec une mise à pied et à traiter des causes disciplinaires où la sanction est exagérée à la lumière de l'infraction commise. Vous y trouverez également des conseils qui vous aideront à traiter avec des membres difficiles.

Merci d'occuper votre poste de délégué et assurons que nos membres sont fiers d'appartenir à leur syndicat.

En toute solidarité,

R. Thomas Buffenbarger

R. Thomas Buffenbarger
International President

