

Introduction

Dans ce document, le masculin est utilisé à titre générique.

Chers et chères délégués syndicaux, bienvenue dans votre guide pratique du gréviste !

Ce guide vous outillera pour organiser des piquets de grèves efficaces, connaître vos droits et gérer les interactions avec les employeurs, les clients, les usagers, les huissiers et la police.

La grève est un droit fondamental et un outil puissant pour défendre les intérêts des travailleurs. Organiser un piquet de grève demande préparation, stratégie et une grande capacité d'anticipation. Ce guide vous accompagnera étape par étape pour :

- **Planifier et mobiliser** efficacement.
- **Connaître vos droits** face à l'employeur et aux autorités, le cas échéant.
- **Gérer les éventuelles tensions** avec calme et professionnalisme.



Table des matières

1. Comment organiser un piquet de grève ?

- 1.1 La mobilisation, rassembler pour gagner
- 1.2 La communication, faire rayonner le combat des travailleurs
- 1.3 La logistique, créer un espace de solidarité et de résistance
- 1.4 La légalité, protéger les travailleurs et leurs droits
- 1.5 La gestion des non-grévistes : transformer l'hésitation en solidarité

2. Mes droits comme gréviste

- 2.1 Le droit de grève comme droit fondamental
- 2.2 Mes droits face à un huissier de justice
- 2.3 Mes droits face à la police

3. Techniques de désamorçage et de désescalade

- 3.1 Techniques générales de désescalade
 - 3.1.1 La Communication Non-Violente (CNV)
- 3.2 Gestion de tensions face à l'employeur
- 3.3 Gestion de tensions face aux travailleurs non-grévistes
- 3.4 Gestion de tensions face aux usagers/clients
- 3.5 Gestion de tensions face à la presse
- 3.6 Gestion de tensions face à la police
- 3.7 Gestion de tensions face à un huissier
- 3.8 Astuces pratiques

4. Conclusions

5. Liens utiles

6. Contacts

- 6.1 Les bourgmestres des 19 communes de Bruxelles
- 6.2 En cas de recours

Pourquoi organiser un piquet de grève ?

Avant de plonger dans les étapes pratiques pour organiser un piquet de grève, il est essentiel de comprendre pourquoi un piquet est un outil stratégique, bien plus qu'une simple grève où chacun reste chez soi.

Voici pourquoi un piquet de grève est crucial pour maximiser l'impact de votre mobilisation :

- **Créer un rapport de force en bloquant la production :**
organiser un piquet de grève permet de perturber directement l'activité de l'entreprise, ce qui pèse sur les profits de l'employeur. Cette pression économique est un levier puissant pour faire entendre vos revendications.
En arrêtant la production, vous rappelez qui fait tourner l'entreprise et produit la richesse: les travailleurs et travailleuses. Cette action est d'autant plus efficace dans les grandes luttes interprofessionnelles, où les employeurs, sous la pression, peuvent inciter le gouvernement à négocier.
- **Protéger les travailleurs :** un piquet de grève permet de bloquer l'entreprise sans exiger de tous les collègues qu'ils se déclarent grévistes. Cela protège les travailleurs, notamment en situation précaire (CDD, intérim, etc.), qui craignent des représailles ou la perte de leur emploi. En interrompant l'activité, le piquet exerce une pression collective sur l'employeur tout en offrant une couverture à ceux qui n'arrivent pas à faire grève ouvertement.

- **Visibiliser la lutte et renforcer la solidarité** : un piquet est une vitrine publique pour votre combat. Contrairement à une grève individuelle à domicile, il attire l'attention de la presse, des passants et des usagers, amplifiant ainsi vos revendications. C'est aussi un moment privilégié pour tisser des liens entre collègues. Les discussions sur le piquet, autour d'un café ou d'un slogan, renforcent la compréhension des droits des travailleurs et la cohésion du mouvement. Ces moments créent des solidarités durables, parfois avec des travailleurs d'autres secteurs, des associations ou des citoyens qui viennent soutenir votre action.
- **Montrer la détermination collective** : organiser un piquet demande du courage et de l'engagement, mais il envoie un message fort : les travailleurs sont unis et déterminés à défendre leurs droits. Cette visibilité collective renforce votre légitimité face à l'employeur et inspire d'autres à rejoindre le mouvement. Un piquet bien organisé devient un symbole de résistance et de dignité, prouvant que les travailleurs ne se contentent pas de protester, mais qu'ils agissent ensemble pour un avenir plus juste.

1. Comment organiser un piquet de grève ?

Un piquet de grève bien organisé est bien plus qu'une action collective : c'est une démonstration de solidarité et de détermination des travailleurs et travailleuses pour défendre leurs droits et améliorer leurs conditions de travail.

En tant que délégués syndicaux, votre rôle est crucial pour motiver vos collègues, organiser une action efficace et protéger les participants. Voici cinq points essentiels pour réussir un piquet de grève qui maximise l'impact tout en renforçant l'unité et la confiance des travailleurs.

1.1 La mobilisation : rassembler pour gagner

La grève, c'est avant tout une histoire de collectif. Pour les travailleurs, participer à un piquet, c'est prendre la parole, se faire entendre et montrer que leurs préoccupations (salaires, conditions de travail, respect) comptent.

- **Informez et motivez vos collègues** à travers des assemblées, tracts et réseaux sociaux. Partez de ce qui les concerne directement. Parlez-leur de ce que la grève peut changer concrètement pour eux : une meilleure qualité de vie, un avenir plus juste, ou encore des conditions de travail qui respectent leurs besoins et leurs réalités.

- **Fixez un mot d'ordre fédérateur**, par exemple : *“Nos droits, notre combat !”*. Il faut que ce message résonne avec les travailleurs et leur donne envie de rejoindre l'action. L'exemple de mot d'ordre ici est très général, n'hésitez pas à inventer quelque chose de plus recherché et spécifique !
- **Fixez des revendications concrètes**, en ayant un mandat clair de vos collègues, via par exemple une assemblée générale ou une enquête.
- **Invitez vos collègues à rejoindre le piquet**, même si ce n'est que pour une durée limitée. Montrez-leur que chaque geste de solidarité compte et que leur présence, même brève, fait la différence.

La grève, c'est la voix des travailleurs, leur expression collective. En se mobilisant, ils affirment qu'ils ne sont pas isolés et qu'ensemble, ils ont le pouvoir d'agir. Chaque personne qui rejoint le piquet renforce cette dynamique, défend les acquis de toutes et tous et ouvre la voie à de nouveaux droits.

1.2 La communication : faire rayonner le combat des travailleurs

Un piquet de grève, c'est aussi une vitrine pour porter les revendications des travailleurs auprès de l'employeur, des médias et du public. Une communication efficace permet de gagner en visibilité et de rallier des soutiens.

- **Informez votre permanent** des actions que vous avez prévues pour coordonner des éventuels renforts de la part d'autres travailleurs et syndicalistes, de la société civile, ou encore une présence de la presse interne de la CSC. Un soutien et/ou une présence médiatique peut amplifier la pression sur l'employeur et montrer aux travailleurs que leur lutte est reconnue.
- **Relayez les actions via vos réseaux sociaux.**
Encouragez les travailleurs à partager des photos, vidéos ou témoignages sur les réseaux personnels. Créez un hashtag spécifique, par exemple #Solidaritegreve2025, pour fédérer les messages. Cela permet de montrer la détermination des travailleurs et d'inspirer d'autres à se joindre au mouvement.

La communication donne du sens au combat des travailleurs. En voyant leur lutte relayée et soutenue, ils se sentent valorisés et moins isolés. Cela leur montre que leur action a un écho et peut influencer l'opinion publique, ce qui exerce davantage de pression sur l'employeur.

1.3 La Logistique : créer un espace de solidarité et de résistance

Un piquet de grève, c'est un lieu où les travailleurs se retrouvent, partagent leurs expériences et tiennent bon ensemble. Une bonne logistique garantit que le piquet reste dynamique, accueillant et efficace.

- **Choisissez un lieu stratégique** (Zoning industriel, entrée principale, ...). Un endroit visible et symbolique maximise l'impact visuel et gêne l'activité de l'employeur sans enfreindre la loi.
- **Préparez du matériel** : pancartes, drapeaux, tracts pour donner aux passants, baffles pour de la musique, mégaphones, café et collations pour maintenir la bonne ambiance... Une tente également en cas de mauvais temps ! Le confort des participants est important, une atmosphère conviviale renforce le moral et encourage les travailleurs à rester.
- **Organisez des « tours de garde »** pour couvrir toute la journée. Assurez-vous que le piquet reste actif et visible, même avec un petit groupe.

Un piquet bien organisé, c'est un lieu où les travailleurs se sentent soutenus et reconnus. En partageant un café ou en scandant un slogan, ils tissent des liens et prennent conscience qu'ils ne sont pas seuls face aux difficultés. Ils puisent dans cette solidarité une force nouvelle. C'est aussi là que renaît l'espoir : celui de tenir, de résister, et de construire ensemble des victoires.

1.4 La légalité : protéger les travailleurs et leurs droits

Un piquet doit être une action forte mais maîtrisée. En respectant le cadre légal, vous renforcez la légitimité de votre mobilisation, créez un climat propice au dialogue et ouvrez la voie à une négociation constructive.

- **Assurez-vous que le piquet reste pacifique** : Veillez à ce que le piquet reste un espace pacifique et exemplaire, où le respect et la responsabilité collective renforcent la participation et l'engagement.
- **Connaissez vos droits** : rappelez aux participants que le piquet de grève est un droit fondamental, protégé par la loi. Vous pouvez bloquer l'accès à l'entreprise de manière symbolique et créative (par exemple en formant une chaîne humaine), mais sans empêcher totalement la circulation ou les livraisons si cela risque d'enfreindre la loi.
- **Préparez-vous aux interventions** : anticipez la possible présence de la police ou d'un huissier. Désignez un ou une responsable pour dialoguer calmement avec les autorités, expliquer les raisons de la grève et éviter les tensions. Formez les travailleurs à rester calmes et unis face à ces situations.

En respectant la légalité, vous créez un cadre sécurisé qui permet aux travailleurs de défendre leurs droits en toute confiance. Cela renforce leur engagement et montre que l'action syndicale est une force protectrice et responsable.

1.5 La gestion des non-grévistes : transformer l'hésitation en solidarité

Tous les travailleurs ne rejoignent pas la grève spontanément, par peur, désaccord ou méconnaissance. Votre rôle est de les convaincre avec empathie et arguments.

- **Dialoguez avec bienveillance** : écoutez les raisons des non-grévistes (peur de perdre leur emploi, pression familiale, manque d'information). Expliquez calmement que la grève sert leurs intérêts à long terme : des meilleures conditions pour tous, pas seulement pour les grévistes.
- **Prévoyez des arguments pour convaincre** les personnes réticentes à la grève. Rappelez que les acquis d'aujourd'hui (congés payés, sécurité sociale) sont le fruit de grèves passées.
- **Impliquez-les progressivement** : proposez aux hésitants de venir observer le piquet ou de participer à une action symbolique, comme signer une pétition. Parfois, voir la solidarité en action suffit à les convaincre.
- **Anticipez les situations sensibles** : si des non-grévistes souhaitent franchir le piquet, adoptez une attitude respectueuse et ouverte au dialogue. Rappelez que le piquet est un droit légitime, et que le soutien de chacun renforce la solidarité et l'impact de l'action collective.

Chaque travailleur qui rejoint le piquet renforce la mobilisation pour de meilleures conditions pour tous. En ralliant les indécis, vous démontrez que notre syndicat est inclusif, à l'écoute, et porteur d'une solidarité durable.



Mobilisation



Communication



Logistique



Légalité



Gestion des non-grévistes

Organiser un piquet de grève, c'est bien plus qu'une action ponctuelle. C'est une occasion pour les travailleurs et travailleuses de reprendre le contrôle sur leur avenir, de montrer leur valeur et de construire un rapport de force avec l'employeur. Chaque slogan scandé, chaque pancarte brandie, chaque main serrée sur le piquet est un pas vers plus de justice et de dignité. En tant que délégués syndicaux, votre mission est de transformer la colère ou la frustration des travailleurs en une énergie collective, positive et porteuse de changement. Avec une bonne organisation, un piquet de grève peut non seulement débloquer une situation, mais aussi redonner aux travailleurs la fierté d'être unis et entendus.

2. Mes droits comme gréviste

En tant que gréviste, vous êtes protégé par des droits fondamentaux. Ce chapitre détaille :

- Le droit de grève comme pilier de la liberté syndicale
- Vos droits face à un huissier de justice
- Vos droits face à la police

2.1. Le droit de grève comme droit fondamental

Le droit de grève est reconnu comme un droit fondamental en Belgique, bien qu'il ne soit pas explicitement inscrit dans une loi spécifique.

Ce droit possède des fondements juridiques :

- **La Charte sociale européenne** (article 6.4) : reconnaît le droit à des actions collectives, y compris la grève, pour défendre les intérêts des travailleurs.
- **Les Conventions n° 87 et 98 de l'OIT** : protègent la liberté syndicale et le droit de grève.
- **La Cour de cassation (1967, 1980)** : la grève est une suspension légale du contrat de travail, exercée sans préavis ni aval syndical.

Cela forme une base légale qui permet la tenue de piquet de grève ainsi que l'occupation d'entreprise, tant qu'ils restent pacifiques, et l'admission des grèves politiques ou solidaires si elles touchent les intérêts socio-économiques des travailleurs.

A savoir : la grève peut entraîner une perte de salaire, mais les affiliés CSC bénéficient d'une indemnité de grève.

2.2. Mes droits face à un huissier de justice

Un huissier de justice se présente sur votre piquet de grève ? Pas de panique ! Son arrivée peut sembler intimidante, mais vous avez des droits solides pour protéger votre action et continuer à défendre vos intérêts. En tant que travailleurs, vous méritez de faire entendre votre voix sans crainte. Voici ce que vous devez savoir pour gérer cette situation avec assurance.

Que risque-t-on face à un huissier ? Rien, si on agit dans nos droits !

Un huissier peut intervenir pour deux raisons principales :

- **Dresser des constats** : il observe et note ce qu'il se passe sur le piquet (par exemple, qui est présent, si l'accès est bloqué, ...) pour constituer un dossier, souvent à la demande de l'employeur. Dans ce cas, restez calme et continuez votre action légalement. Vous n'avez rien à faire de particulier.
- **Signifier une ordonnance** : il vous remet une décision judiciaire émise par un juge, qui ordonne aux grévistes de cesser certaines actions jugées illégales, sous peine d'astreintes financières ou d'expulsion.

Dans tous les cas, l'huissier n'est pas là pour vous arrêter ou vous sanctionner directement. Son rôle est limité, et votre droit de grève reste protégé.

Vos droits face à l'huissier : ce que vous pouvez faire

Si un huissier signifie une ordonnance, voici vos droits et les étapes à suivre pour protéger votre action :

- **Vérifier la légalité de la signification** : assurez-vous que c'est bien l'huissier qui vous remet l'ordonnance, et non l'employeur, la police ou un tiers. Demandez à voir ses documents officiels si nécessaire.
- **Ne présentez pas trop rapidement votre carte d'identité** : l'huissier doit noter votre identité pour prouver que vous avez reçu l'ordonnance. Si vous refusez de la lui remettre, vous risquez une amende, mais pour que cette amende soit appliquée, il faut un constat de police et une poursuite éventuelle par le parquet. A notre connaissance, cela n'est jamais arrivé. En pratique, si un policier est présent, vous allez constater qu'il va s'avancer à côté de l'huissier, demander votre carte d'identité sans vous en préciser les raisons, puis la tendre naturellement à l'huissier qui prend note de votre identité. Pourtant, en principe, les policiers n'ont pas le droit de communiquer votre identité à l'huissier ! C'est pourquoi, nous conseillons de ne pas (trop rapidement) présenter votre carte d'identité aux policiers, mais de d'abord demander la raison du contrôle et de rappeler l'absence de trouble à l'ordre public et l'importance du droit de grève pacifique.
- **Demander une lecture orale de l'ordonnance** : vous avez le droit de demander à l'huissier de lire le document à voix haute. Cela donne du temps pour comprendre et discuter avec vos collègues ou un responsable syndical.
- **Signez et recevez une copie** : Attention : seule la partie « *Par ces motifs* » (les ordres du juge) est contraignante, pas la requête de

l'employeur (aucune valeur légale). Il faut bien distinguer les deux, car la requête va souvent bien au-delà de la décision du juge !

Conseil pratique : désignez à l'avance un ou une responsable du piquet pour dialoguer avec l'huissier. Cette personne, calme et informée, peut centraliser les échanges et éviter les tensions.

L'ordonnance signifiée : on arrête tout ? Non !

L'ordonnance ne met pas fin à l'action. Vous pouvez continuer l'action en respectant les limites imposées par l'ordonnance, ou en modifiant les actes (par exemple, déplacer le piquet). Par ailleurs, les astreintes ne s'appliquent qu'après un délai raisonnable pour cesser les actes non-admis (retirer des barricades, par exemple, ne se fait pas instantanément).

Enfin, vous pouvez également faire ce qu'on appelle *tierce opposition* pour contester l'ordonnance. Pour cela, transmettez une copie de l'ordonnance à votre centrale afin de documenter et de saisir le tribunal du travail. Faire annuler une ordonnance, même si elle a lieu des mois après la grève, est une stratégie qui s'inscrit dans du long terme mais qui a plusieurs intérêts importants !

L'annulation des ordonnances contre les grévistes permet de protéger le droit de grève, renforce la légitimité des syndicats et affaiblit la position de l'employeur dans les négociations futures.

2.3. Mes droits face à la police

La police arrive sur votre piquet de grève ? Pas d'inquiétude ! Sa présence peut impressionner, mais votre droit de grève est protégé, et vous avez des outils en main pour gérer la situation avec calme et détermination.

Pourquoi la police intervient-elle ?

- **Maintenir l'ordre public** : si la police estime qu'il y a un « trouble à l'ordre public » (par exemple des perturbations majeures), elle peut intervenir. Mais bonne nouvelle, la tenue d'un piquet de grève pacifique ne constitue pas un trouble à l'ordre public (Décision rendue par la Cour de cassation le 31 janvier 1997). Par exemple, le blocage d'un accès avec des caddies ou une chaîne humaine n'est en rien considéré comme un trouble à l'ordre public ou une voie de fait.
- **Assister un huissier** : si un huissier est présent pour remettre une ordonnance, la police peut l'accompagner pour assurer sa sécurité. Elle n'a par contre pas le droit de l'aider à signifier l'ordonnance (Article 44, loi sur la fonction de police), et ne peut transmettre vos données personnelles à l'huissier (Art. 44/1).

Refusez de s'identifier est une infraction, mais un piquet pacifique ne justifie pas un contrôle systématique. La police ne peut contrôler votre identité que si elle a des motifs raisonnables tels qu'une suspicion d'infraction ou un trouble à l'ordre public (Art.34).

Dans tous les cas, la police n'est pas là pour stopper votre grève. Votre piquet, s'il reste pacifique, est un droit fondamental et vous pouvez continuer à faire entendre vos revendications.

Et si la police décide de disperser le piquet ?

Avant toute chose, nous vous conseillons de dialoguer avec la police et le bourgmestre¹ pour désamorcer les tensions et rappeler vos droits.

N'oubliez pas que les policiers sont avant tout des êtres humains, comme nous, et qu'ils ne constituent pas *de facto* des adversaires aux actions syndicales. Le bourgmestre peut, par ailleurs, influencer la décision de la police si le piquet est pacifique.

N'hésitez pas à désigner quelqu'un à l'avance qui pourra filmer l'intervention. Ces images seront importantes si des suites ont lieu.

Si la police disperse tout de même le piquet, vous devez savoir qu'elle doit obligatoirement en informer le bourgmestre au préalable (Article 22).

Dans le cadre d'une occupation d'entreprise, rappelons qu'une occupation pacifique est légale (Cour d'appel de Bruxelles, 5 novembre 2009) et que la police peut refuser d'intervenir si elle ne constate aucun acte illégal (séquestration, vols, violences,...).

Et si l'intervention de la police me semble injustifiée ?

Tout comme la partie précédente concernant vos droits par rapport à un huissier, il est également possible de poser un recours contre une intervention irrégulière de la police.

Pour cela, il faut saisir le Comité P, la Chambre des Huissier ou encore l'Autorité de Protection des Données selon la situation².

¹ Voir les coordonnées des bourgmestres en chapitre 6

² Voir les coordonnées en chapitre 6

Le Comité P s'occupe des abus de la police, la Chambre des Huissiers vérifie les actions des huissiers, et l'APD intervient si vos données personnelles sont mal gérées.

3. Techniques de désamorçage et de désescalade

Vous l'aurez compris, les piquets de grève peuvent générer des tensions avec divers interlocuteurs : huissiers de justice, force de l'ordre, mais également avec les employeurs, les travailleurs non-grévistes, les usagers, les clients, ou même la presse. Le 3^{ème} chapitre de ce guide va aborder les différentes techniques concrètes, des exemples pratiques et des phrases-clés pour gérer ces interactions avec confiance.

L'objectif du désamorçage et de la désescalade est que vous puissiez maintenir un piquet pacifique, faire valoir vos droits, et aborder les éventuels conflits tout en renforçant la solidarité et la compréhension autour de votre piquet.

Avant toute chose, il faut **comprendre les sources du conflit**, identifier d'où vient la tension. Ces comportements peuvent provenir :

- **Des travailleurs non-grévistes** : frustration, peur de perdre leur salaire ou pression de leur employeur.
- **Des employeurs ou cadres** : stress lié à l'impact de la grève sur l'entreprise.
- **De la police ou des huissiers** : obligation d'appliquer la loi ou de signifier une ordonnance.
- **Des usagers, des clients ou des passants** : désagréments causés par le blocage ou incompréhension des enjeux.
- **De la presse** : questions insistantes ou recherche de déclarations sensationnelles.

Comprendre ces motivations permet d'adapter votre réponse et de désamorcer plus facilement la situation.

3.1. Techniques générales de désescalade

Préalable

- **Obtenez un large soutien de la part du personnel** : avoir le soutien d'une majorité des collègues vous donnera non seulement une plus grande légitimité, un meilleur rapport de force, mais aussi permettre d'avoir moins de tensions le jour-même.
- **Préparez des phrases-clés** : avant le piquet, rédigez des arguments simples et percutants sur les raisons de la grève, vos droits et vos revendications. Cela vous rendra plus convainquant et serein.
- **Documentez les interactions** : désignez quelqu'un qui filmiera l'intervention éventuelle de la police, de l'huissier ou de tout autre incident.

Selon vos relations avec l'employeur et les éventuelles obligations légales d'un service minimum, il peut être intéressant/obligatoire de prévenir l'employeur au préalable. S'il n'y a pas de service minimum obligatoire, il n'y a aucune obligation à prévenir l'employeur de l'organisation d'un piquet.

Au moment de l'interaction

- **Gardez votre calme** : ne répondez pas à l'agressivité par l'agressivité. Une voix posée et une posture pacifique (bras détendus, regard direct mais non provocateur) apaisent les tensions.
- **Pratiquez l'écoute active** : laissez la personne exprimer ses frustrations sans l'interrompre. Reformulez ses propos pour montrer que vous comprenez.

- **Restez positif et constructif** : mettez en avant la légitimité de la grève et ses bénéfices collectifs.
- **Utilisez la communication non violente (CNV)** : structurez votre réponse en quatre étapes simples : Observation – Ressenti – Besoin – Demande. Exemple : « Quand vous criez, je me sens mal à l'aise. J'ai besoin d'un échange calme pour expliquer notre action. Est-ce qu'on peut se parler plus posément ? ».
- **Proposez des alternatives** : offrez une pause, un changement d'interlocuteur ou une solution pratique pour apaiser la situation.

3.1.1 La communication non-violente (CNV)

En ce qui concerne les techniques de désescalades, la communication non-violente est plus qu'un simple outil. C'est un processus de communication au service d'une manière d'être, d'un « art de vivre ». C'est vouloir avant tout favoriser la coopération et le dialogue, ce qui suppose une attention au moment présent (incluant à la fois l'auto-empathie, et l'empathie envers l'autre) et une intention claire à vouloir nourrir cette coopération et ce dialogue.

On peut diviser la *CNV* en 7 étapes.

1. Communiquer dans le but de créer/maintenir un lien et un contact qui réveille le besoin de satisfaire les besoins de tout le monde (**Intention**).
2. Utiliser la capacité d'**empathie** : pleine attention à soi et à l'autre, en se mettant à sa place, sans aucune attente ou direction (pure écoute sans autre objectif).
3. Se concentrer d'abord sur ce qui est observable et observé : les **faits** neutres et précis.
4. S'appuyer sur les **émotions** et sentiments.
5. Forcer l'expression des **besoins** vitaux du moment présent.

6. **Demander**, sans exiger ni attendre, ce qui va satisfaire ces besoins (à soi et à l'autre).
7. **Communiquer** dans un langage bienveillant selon 3 axes (à choisir selon le contexte) : Ecoute de soi (auto-empathie) / Expression authentique / Ecoute de l'autre

Pour donner un exemple de la CNV, dans le cadre d'un échange entre grévistes et employeur, on pourrait avoir ceci :

1. Communiquer pour créer/maintenir un lien

Le délégué syndical commence par une phrase qui reconnaît l'existence d'un lien (même conflictuel) et l'intention de trouver une solution commune.

"Monsieur/Madame le directeur, notre but est de rétablir un dialogue constructif. Notre intention commune est d'assurer la pérennité de l'entreprise tout en garantissant des conditions de travail décentes pour les salariés."

2. Utiliser la capacité d'empathie

Le délégué syndical montre qu'il comprend les contraintes de l'entreprise.

"Nous sommes conscients des défis économiques auxquels l'entreprise fait face et de la nécessité de rester compétitifs sur le marché."

3. Se concentrer sur les faits neutres et précis

Le délégué présente des données factuelles et non contestables.

"Depuis trois ans, l'entreprise a enregistré une croissance de X% de son chiffre d'affaires. Parallèlement, le salaire médian n'a pas été revalorisé, et le pouvoir d'achat de nos employés a diminué de Y% en raison de l'inflation."

4. S'appuyer sur les émotions et les sentiments

Le délégué exprime les sentiments collectifs des employés, en évitant d'être accusatoire.

"Cette situation a généré un sentiment de frustration et de découragement chez les salariés. Ils se sentent non reconnus pour leurs efforts et leur contribution à la réussite de l'entreprise."

5. Forcer l'expression des besoins vitaux

Le délégué relie ces émotions à des besoins fondamentaux.

"Derrière ces sentiments se cache un besoin de reconnaissance, un besoin de justice sociale et surtout, le besoin de sécurité financière pour que nos collègues puissent vivre dignement de leur travail."

6. Demander, sans exiger ni attendre

Le délégué formule des demandes claires et concrètes, en évitant le ton impératif.

"En conséquence, nous demandons une réouverture des négociations sur les salaires, et nous proposons une augmentation de X%."

7. Communiquer dans un langage bienveillant (selon 3 axes)

Le message se termine par un appel au dialogue, en utilisant les trois axes de la communication.

- Écoute de soi (auto-empathie) : *"Nous croyons sincèrement qu'un accord équitable est possible."*
- Expression authentique : *"Pour être tout à fait transparents, cette situation de blocage ne peut plus durer sans conséquences sur le climat social et la productivité de l'entreprise."*
- Écoute de l'autre : *"Nous sommes disposés à écouter vos contre-propositions et à trouver un terrain d'entente qui réponde aux besoins de chacun."*

Abordons maintenant les cas où une tension se déclencherait vis-à-vis des autres interlocuteurs.

3.2. Gestion de tensions face à l'employeur

- **Rappel des règles** : soulignez qu'une demande directe de l'employeur n'a pas de valeur légale ; seule une signification par huissier est valable.
- **Défendez vos droits** : expliquez que la grève est un droit fondamental pour défendre les intérêts collectifs.
- **Notez éventuellement toute tentative d'intimidation** : si elles sont trop récurrentes, une plainte pourra être envisagée.

Scénario concret : Un cadre menace de sanctions si le piquet continue.

Réponse : « *Nous comprenons votre position, mais seule une ordonnance officielle peut nous obliger à bouger. Discutons plutôt des solutions pour répondre à nos revendications.* »

3.3. Gestion de tensions face aux travailleurs non-grévistes

- **Ecoutez leurs objections** : montrez de l'empathie. « *Je comprends que c'est difficile, cependant...* »
- **Donnez leurs des arguments clairs**:
 - La grève protège tous les travailleurs, y compris ceux qui ne participent pas.
 - Les acquis sociaux tels que les congés payés ou le salaire minimum sont le fruit de grèves passées.
 - Un piquet protège ceux qui sont sous pression de l'employeur.
- **Adaptez votre approche** : s'ils sont réceptifs, offrez-leur un tract CSC et invitez-les à rejoindre le mouvement. S'ils sont hostiles, laissez-les partir sans insister.

Scénario concret : Un collègue veut forcer le passage et crie : « *Laissez-moi travailler !* ». Réponse : « *On comprend que tu veuilles entrer. Tu peux passer ; on aimerait ceci dit t'expliquer pourquoi on est là. Cette grève, c'est aussi pour tes droits.* »

3.4. Gestion de tensions face aux usagers/clients

- **Faites preuve d'empathie** : reconnaissez leur gêne. « *Nous sommes désolés des désagréments causés par le piquet...* »
- **Expliquez les enjeux** :
 - La grève vise à préserver la qualité des services dont ils bénéficient.
 - Les mesures gouvernementales ou patronales affectent aussi les citoyens.
- **Proposez des alternatives** : si possible, indiquez d'autres moyens d'accéder au service (autre entrée, horaire alternatif).

- **Adaptez votre approche** : s'ils sont réceptifs, donnez-leur un tract CSC qui leur permettra de mieux comprendre les enjeux. S'ils sont hostiles, laissez-les partir sans prolonger le conflit.

Scénario concret : Un usager crie : « *Vous bloquez tout, c'est scandaleux !* » Réponse : « *Je comprends que ce soit frustrant, et on s'en excuse. Nous manifestons pour protéger les services dont vous profitez. Voulez-vous qu'on vous explique ?* »

3.5. Gestion de tensions face à la presse

- **Restez calme et mesuré** : si des journalistes sont présents, évitez tout comportement qui pourrait être mal interprété. Parlez posément, même en cas de tension.
- **Saisissez l'opportunité** : demandez une interview pour expliquer vos revendications de manière **positive**.
- **Utilisez des phrases-clés** : préparez des messages simples sur les raisons de la grève, ses objectifs et son impact positif. Expliquez le plus concrètement possible l'impact des problèmes soulevés sur vos vies, cela créera de l'empathie du grand public.

Scénario concret : Un journaliste filme un échange tendu avec un usager. Réponse : « *Je comprends que la situation semble tendue, mais nous sommes ici pacifiquement. Puis-je vous accorder une interview pour expliquer nos revendications ?* »

3.6. Gestion de tensions face à la police

- **Dialogue structuré** : désignez un responsable pour discuter calmement avec les officiers.
- **Rappel des droits** : mentionnez que le piquet pacifique est un droit fondamental et que la police ne peut pas assister un huissier dans la signification d'une ordonnance. Soyez ferme et respectueux.
- **Intervention du bourgmestre** : si l'action de la police semble abusive, demandez poliment l'intervention du bourgmestre ou d'un supérieur.

Scénario concret : Un officier hausse le ton et exige que le piquet se disperse. Réponse : « *Nous respectons votre rôle, mais nous exerçons un droit légal. Pouvons-nous discuter avec votre responsable pour trouver une solution ?* »

3.7. Gestion de tensions face à un huissier

- **Gagnez du temps** : demandez à l'huissier de s'identifier ou de lire l'ordonnance à haute voix. Cela ralentit la procédure et vous donne le temps de vous organiser.
- **Restez courtois mais ferme** : refusez poliment de communiquer votre identité si vous estimez que c'est injustifié, mais soyez prêt à présenter votre carte d'identité si requis.
- **Minimisez l'impact** : avant la signification, éloignez les militants non essentiels pour limiter le nombre de personnes ciblées par l'ordonnance.

Scénario concret : Un huissier tente de signifier une ordonnance à plusieurs personnes. Réponse : « *Pouvez-vous nous montrer l'ordonnance et vous identifier ? Pendant ce temps, je vais demander à certains collègues de s'éloigner.* »

3.8 Astuces pratiques

- **Formez-vous à l'avance** : organisez des simulations de piquet avec vos collègues pour pratiquer ces techniques.
- **Désignez des rôles** : choisissez un porte-parole pour la police ou la presse, une personne pour filmer, et d'autres pour dialoguer avec les usagers ou non-grévistes.
- **Fixez des limites claires** : si une personne devient trop agressive, rappelez les règles du piquet.
- **Prenez des pauses** : si les tensions montent, proposez une pause de 5-10 minutes pour apaiser les esprits.
- **Documentez tout** : les vidéos ou notes peuvent protéger vos droits en cas de litige.

Exemple de scénario complet : Un client en colère crie : « *Vous bloquez l'entrée, je vais rater mon rendez-vous, c'est honteux !* »

1. **Ecoute active** : « *Je vois que vous êtes très en colère, je comprends que ce blocage vous pose problème.* »

2. **Empathie et explication** : « *Nous sommes désolés de vous gêner. Nous faisons grève pour protéger les services dont vous profitez.* »

3. **Proposition d'alternative** : « *Il y a une autre entrée à 100 mètres, ou vous pouvez attendre 10 minutes, le temps qu'on finisse notre action.* »

4. Communication non violente (si nécessaire) : « *Quand vous criez, je me sens mal à l'aise. J'ai besoin qu'on parle calmement. Est-ce qu'on peut prendre une minute ?* »

5. Conclusion : Si le client est hostile, laissez-le partir : « *D'accord, on vous laisse passer. Voici un tract si vous voulez comprendre pourquoi on est là.* »

4. Conclusion

La grève est un outil puissant pour défendre les intérêts des travailleurs et travailleuses, mais elle nécessite préparation, rigueur et attitude posée. En organisant des piquets bien structurés, en connaissant vos droits et en gérant les tensions avec calme et assurance, vous renforcez l'impact de votre mobilisation tout en assurant un déroulement serein et maîtrisé.

Mobilisez vos collègues pour une action collective forte, **appuyez-vous** sur la connaissance de vos droits face aux huissiers et aux forces de l'ordre, et **privilégiez le dialogue** pour désamorcer les conflits avec professionnalisme et confiance.

En suivant ces principes, vous mettez toutes les chances de votre côté pour faire de votre piquet de grève une réussite !

5. Liens utiles

A la lecture de ce guide, vous vous posez peut-être certaines questions et souhaitez aller plus loin.

Nous avons regroupé sur notre site internet un onglet lié à la formation « *Organisation et Gestion d'un piquet de grève* » où vous pourrez retrouver des documents PDF complets et approfondis sur différents aspects abordés dans ce guide, ainsi que le Powerpoint de la formation elle-même.

Vous pouvez y accéder en vous rendant sur <https://www.lacsc.be/csc-bruxelles/formations/organisation-et-gestion-des-piquets-de-gr-ve> ou en scannant ce QR code



6. Contacts

6.1 Les bourgmestres des 19 communes de Bruxelles

- **Anderlecht**
Site : www.anderlecht.brussels
E-mail général : info@anderlecht.brussels
Tél : 02/558.08.00
- **Auderghem**
Site : www.auderghem.be
E-mail général : info@auderghem.be
Tél : 02/676.48.11
- **Berchem-Sainte-Agathe**
Site : www.berchem.brussels
E-mail général : info@berchem.brussels
Tél : 02/464.04.11
- **Bruxelles-Ville**
Site : www.brussels.be
E-mail général : cellule.web@brucity.be
Tél : 02/279.22.11
- **Etterbeek**
Site : www.etterbeek.be
E-mail général : info@etterbeek.be
Tél : 02/627.21.11

- **Evere**
Site : www.evere.brussels
E-mail général : info@evere.brussels
Tél : 02/247.62.62
- **Forest**
Site : www.forest.brussels
E-mail général : info@forest.brussels
Tél : 02/370.22.11
- **Ganshoren**
Site : www.ganshoren.be
E-mail général : info@ganshoren.brussels
Tél : 02/465.12.77
- **Ixelles**
Site : www.ixelles.be
E-mail général : info@ixelles.be
Tél : 02/515.61.11
- **Jette**
Site : www.jette.brussels
E-mail général : info@jette.brussels
Tél : 02/423.12.11
- **Koekelberg**
Site : www.koekelberg.brussels
E-mail général : info@koekelberg.brussels
Tél : 02/412.14.11

- **Molenbeek-Saint-Jean**
Site : www.molenbeek.brussels
E-mail général : info@molenbeek.brussels
Tél : 02/412.35.00
- **Saint-Gilles**
Site : www.stgilles.brussels
E-mail général : info@stgilles.brussels
Tél : 02/536.02.11
- **Saint-Josse-Ten-Noode**
Site : www.stjosse.be
E-mail général : info@stjosse.brussels
Tél : 02/220.26.11
- **Schaerbeek**
Site : www.schaerbeek.be
E-mail général : info@schaerbeek.be
Tél : 02/244.71.11
- **Uccle**
Site : www.uccle.brussels
E-mail général : info@uccle.brussels
Tél : 02/348.65.11
- **Watermael-Boitsfort**
Site : www.watermael-boitsfort.be
E-mail général : info@wb.irisnet.be
Tél : 02/674.74.11

- **Woluwe-Saint-Lambert**
Site : www.woluwe1200.be
E-mail général : info@woluwe1200.be
Tél : 02/761.27.11
- **Woluwe-Saint-Pierre**
Site : www.woluwe1150.be
E-mail général : info@woluwe1150.be
Tél : 02/773.05.11

6.2 En cas de recours :

- **Comité P** : www.comitep.be
- **Chambre des Huissiers** : www.huissiersdejustice.be
- **Autorité de protection des données** :
www.autoriteprotectiondonnees.be