



Syndicat des employé(e)s de Vidéotron Itée
2486, rue Jean-Talon Est, bureau 1
Montréal (Québec) H2E 1W2
Téléphone : (514) 527-4637
Télécopieur : (514) 527-1832
Courriel : executif@sevl2815.com



**RAPPORT DES COMITÉS ET RAPPORT DES SECTEURS
SEVL SCFP 2815**

<u>RAPPORTS DES COMITÉS</u>	Page
RAPPORT DU COMITÉ DE GRIEFS, <i>par Nick Mingione</i>	2
RAPPORT DU COMITÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE, <i>par Yves Larose</i>	4
RAPPORT DU COMITÉ JEUNESSE, <i>par Guy Gagné</i>	5
RAPPORT DU COMITÉ SANTÉ-SÉCURITÉ, <i>par Laflèche Gilbert</i>	6
RAPPORT DU COMITÉ D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ, <i>par Carole McDonald</i>	8
RAPPORT DU COMITÉ VIGIE SOUS-TRAITANCE, <i>par Véronique Bock</i>	9
RAPPORT DU COMITÉ D'ÉVALUATION DES FONCTIONS, <i>par Véronique Bock</i>	10
 <u>RAPPORTS DES SECTEURS</u>	
QUALITÉ TECHNIQUE ET INGÉNIERIE RÉSEAU, <i>par Yves Larose</i>	11
INGÉNIERIE INTERNE, <i>par Laflèche Gilbert</i>	12
VOX, <i>par Carole McDonald</i>	13
PERCEPTION / RÉSIDENTIEL, <i>par Carole McDonald</i>	14
SERVICE À LA CLIENTÈLE AFFAIRES, SOUTIEN TECHNIQUE À LA CLIENTÈLE AFFAIRES SUPPORT AUX VENTES, SERVICE À LA CLIENTÈLE, TARIFICATION & SUPPORT AUX OPÉRATIONS <i>Par Carole McDonald</i>	14
FINANCES ET APPROVISIONNEMENT, <i>par Guy Gagné</i>	14
CENTRES DE CONTACTS CLIENTS / RÉSIDENTIEL, <i>par Nick Mingione</i>	15

**DÉPOSÉS À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE RÉGULIÈRE
DIMANCHE LE 2 MAI 2010**



Syndicat des employé(e)s de Vidéotron ltée
2486, rue Jean-Talon Est, bureau 1
Montréal (Québec) H2E 1W2

Téléphone : (514) 527-4637
Télécopieur : (514) 527-1832
Courriel : executif@sevl2815.com



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE RÉGULIÈRE SEVL SCFP 2815 2 MAI 2010

RAPPORTS DES COMITÉS

RAPPORT DU COMITÉ DE GRIEFS

Nick Mingione, responsable

Comité de griefs	
Agent de griefs - délégué interne	Roberto Santuccione
Agent de griefs - délégué externe	José Carufel

Comme nous avons accumulé plus de 2500 griefs depuis 2003, nous avons pris acte de la volonté de la partie patronale de créer une table, un forum où adresser le tout : le comité de griefs est donc dans l'ère du « grand ménage ».

Nous travaillons sur l'arrérage communément appelé back log, et cela représente un énorme investissement. Le travail d'épuration se fait avec l'aide de notre conseiller syndical du SCFP Bruno Tremblay : un premier nettoyage a été fait de 2003 à 2006. Nous avons retiré les griefs qui ne sont plus valides et en avons fait parvenir les listes à l'Employeur : tous les griefs qui n'étaient plus pertinents après 12 mois ont été retirés, ainsi que les premiers et deuxièmes avis. Quant aux réclamations monétaires, nous les avons mises de côté afin de les analyser plus à fond dans une deuxième étape.

Les centres de contacts clients sont particulièrement visés : la plupart des cas sont en lien avec l'absentéisme, l'utilisation abusive d'Internet et les appels personnels. Par exemple, il y a deux semaines, un travailleur était debout en plein milieu du centre d'appels et parlait au cellulaire alors qu'il avait un client en ligne. Il ne faut pas perdre de vue que les outils de l'Employeur sont les siens et que nous n'avons pas été embauchés pour surfer sur l'Intranet ni sur l'Internet ou faire nos appels personnels sur le temps de travail. Rappelons-nous que le temps de travail doit être consacré au travail. Ainsi tout le monde s'évite des situations inconfortables permettant à l'Employeur à sévir.

Suite à des discussions avec l'Employeur, ce dernier a accepté de mieux partager le contenu de ses enquêtes avant l'arbitrage afin d'étoffer les dossiers en litige. Ces renseignements nous aident à peaufiner les suites que nous entendons donner au dossier.

À titre d'exemple, suite à une plainte du public, l'Employeur a demandé une filature des employés visés. Pour une seule journée, 3 heures de perte de temps. Une autre journée, de midi à 16h50, les deux employés en question n'ont pas vu un seul client. Quand tout est sur vidéo, les faits sont plus difficiles à contester. L'Employeur démontre une plus grande ouverture pour divulguer de l'information.

Cela dit, il n'en demeure pas moins que nous réussissons tout de même, malgré certains écarts de conduite, à réintégrer des employés. Nous faisons comprendre autant à l'employé qu'à l'Employeur leurs intérêts respectifs à trouver une solution au problème. Ainsi, une vingtaine de lettres d'entente individuelles ont été négociées dans les 2 derniers mois.

Le resserrement des mesures disciplinaires est très préoccupant : il nous faut passer le message et conscientiser nos membres à cet effet.

Arbitrages

Nous poursuivons une audition dans un dossier de congédiement aux Finances en cours depuis 2008. Une autre journée est prévue au cours du mois de mai. Ces journées s'ajoutent aux autres déjà tenues dans ce dossier.

Compte tenu du « grand ménage » en cours, nous avons de consentement mutuel, suspendu le calendrier des auditions convenues entre les parties. Dès que nous aurons déterminé qu'aucune autre piste de solution que l'arbitrage ne peut s'appliquer aux dossiers demeurés en suspens, nous reprendrons les auditions avec diligence. Rappelons-nous la maxime « la pire des ententes vaut mieux que la meilleure des sentences ».

Année	Griefs déposés	Griefs réglés ou retirés	Griefs à régler ou auditionner
2003	172	143	29
2004	270	230	40
2005	431	332	99
2006	314	227	87
2007	727	À venir	À venir
2008	473	À venir	À venir
2009	429	À venir	À venir

Nous demandons votre collaboration pour nous aider à poursuivre l'exercice. Certaines personnes qui ont été congédiées ne nous ont pas fourni leur changement d'adresse et nous aurons à les rejoindre pour la poursuite ou non de leur dossier. Si vous êtes toujours en contact avec ces personnes, pourriez-vous leur demander de nous fournir leurs nouvelles coordonnées.

Relations de travail et ressources humaines

Avant, il n'y avait que deux conseillers en relations de travail aux Ressources humaines, soit Richard Garceau et Jean-Yan Gagnon. Récemment un nouveau conseiller a été nommé. Il s'agit de Michel Noreau. De plus, des conseillers spécialisés en ressources humaines ont été assignés à chaque vice-présidence.

Perspectives

Le comité a aussi débuté une réflexion sur son fonctionnement, à la lumière des Lacs à l'épaule du comité exécutif et du conseil syndical. Il est à prévoir que certaines façons de faire actuelles seront revues et améliorées et mieux adaptées aux nouvelles réalités de la section locale.

RAPPORT DU COMITÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Yves Larose, responsable

Comité de formation professionnelle	
Déléguée interne	Martine Bougie
Délégué externe	Pierre-Nicholas Metthé

La formation syndicale des nouveaux délégués élus aux dernières élections sera dispensée en deux groupes, l'un en mai et le second en juin. D'autres formations suivront à l'automne prochain, entre autres, en santé-sécurité (juridiction fédérale). Du côté professionnel, nous sommes en pourparlers avec la Direction afin de réactiver le plus tôt possible le comité paritaire de formation professionnelle.

En effet, depuis le retour du conflit, les différentes directions ont refusé et refusent toujours de collaborer avec le Syndicat dans la démarche de formation. Pourtant notre convention est claire : les parties se sont entendues pour reconnaître l'importance de la formation professionnelle et des cours de mise à jour à être donnés aux employés et se sont engagées à coopérer à cette fin.

L'Employeur ne respecte pas les engagements de l'article 31, notamment à l'égard du Comité paritaire. Il fait la sourde oreille à nos multiples tentatives de participer étroitement au programme visant à améliorer la formation professionnelle des employés. Il néglige même de nous consulter avant l'adoption du plan annuel de formation.

Dans l'espoir de le faire débloquent, nous avons escaladé le dossier au Comité de relations de travail central (CRT-central). Des discussions ont actuellement lieu entre la Présidence du Syndicat et la Direction des RH. Entre temps, nous continuons à utiliser les dispositions prévues à la convention collective pour faire respecter nos droits, et ce, par voie de griefs.

Mobilité, affichages, examens

Le processus d'affichage des postes, en vertu de l'article 27, n'est pas tout le temps respecté par Vidéo-tron; des secteurs sont particulièrement névralgiques. À titre d'exemples, voici quelques irrégularités :

- Des affichages non comblés après 45 jours ouvrables ne sont pas réaffichés dans le délai prévu (27.06) ou s'ils le sont, ils le sont sans égard à la liste de candidatures du premier affichage.
- Si le nouveau titulaire retourne dans sa fonction d'origine avant l'échéance de sa période d'initiation et d'essai de 30 jours travaillés (27.17), nous nous retrouvons parfois avec deux titulaires sur un même poste parce que l'Employeur a comblé le poste d'origine trop rapidement. Cela le conforte dans sa soi-disant légitimité d'annuler des affichages sans avoir préalablement obtenu d'entente avec la Syndicat en vertu de 27.05
- Il arrive souvent que lorsqu'un employé est promu, le jour de sa nomination est différé dans le temps au gré des besoins opérationnels ou de la disponibilité des groupes de formation, sans égard à la date d'entrée en fonction prévue sur l'affichage.
- De plus, nous devons intervenir fréquemment pour que soit versée la majoration de 5 % ou le minimum de la nouvelle classe salariale.

- Selon les candidats qui se réfèrent à nous, les tests que la Compagnie administre ne sont pas toujours pertinents en regard de la fonction visée (27.12). Malheureusement, il nous est difficile de valider la pertinence des examens à cause du manque de transparence de l'Employeur, qui ne permet, ni aux candidats ni au comité de formation professionnelle, de revoir les examens une fois qu'ils sont corrigés et que les résultats ont été donnés.

Mobilité du secteur Résidentiel vers le secteur Affaires

Depuis la fusion avec Vidéotron Télécom en mars 2006, il est arrivé trop souvent que le processus d'affichage des postes en vertu de l'article 27 ne soit pas respecté, et ce, par certains opérateurs issus de l'ex-VTL. En effet, quelques affichages du secteur Affaires n'ont pas trouvé preneurs et ont été réaffichés à de multiples reprises. L'Employeur néglige souvent de considérer les candidatures antérieures soumises et procède quand même à un réaffichage du même poste. Les candidats se sentent complètement brimés et ceux dont la candidature a été retenue se sont plaints de la non-pertinence des examens administrés.

Nous avons constaté dans plusieurs cas que le degré de difficulté était tel que seul un candidat issu du secteur Affaires pouvait se qualifier. La capacité à effectuer les tâches types (27.11) n'a pas été prise en compte, privant le candidat le plus ancien de Vidéotron de sa période d'essai et d'initiation (27.17) même s'il était détenteur des diplômes exigés et avait l'ancienneté. Malheureusement, nos enquêtes ont démontré que nos nouveaux confrères de l'ex-VTL dans certains cas, se sont quant à eux qualifiés sans même avoir les pré-requis nécessaires. Pour nous, le défi est de tout mettre en œuvre afin que l'intégration de l'organisation de Vidéotron Télécom à celle de Vidéotron soit véritablement réalisée dans les opérations. L'Employeur doit respecter son engagement de 2005 à dispenser la formation requise à l'acquisition des nouvelles habiletés technologiques ainsi que la formation nécessaire au transfert et à la maîtrise des connaissances, afin de favoriser la mobilité intersectorielle. Dans le but d'éliminer les freins et la résistance à l'intégration, identifier les problèmes, évaluer les besoins de formation pour que les tâches et les postes relevant de la mission Affaires soient accessibles à l'ensemble du personnel syndiqué de Vidéotron, sans égard à son secteur d'origine, nous avons demandé une première rencontre avec la Direction principale de l'ingénierie : elle est confirmée pour le 13 mai 2010.

RAPPORT DU COMITÉ JEUNESSE

Guy Gagné, responsable

Comité jeunesse	
Délégué interne	Tulsa Valin-Landry
Délégué externe	José Carufel

Le comité exécutif supporte le Comité jeunesse dans un projet de conscientisation à l'importance du Syndicalisme dans les écoles. Une formation est dispensée FTQ aux deux délégués qui participent à ce projet.

Par ailleurs, le Comité a pour objectif de favoriser l'intégration des nouvelles embauches chez Vidéotron afin de souder des liens entre jeunes syndiqués. Le Comité jeunesse lance un appel à tous dans tous les dépôts et tous les centres d'appels. Quiconque a une idée de projet ou d'activité (sportive, sociale ou autre) peut la soumettre au Comité jeunesse à l'adresse jeunesse@sevl2815.com

RAPPORT DU COMITÉ SANTÉ-SÉCURITÉ

Lafèche Gilbert, co-président syndical

Comité Santé-sécurité Interne	
Déléguée 888 de Maisonneuve	Danielle Maher
Délégué 2155 Pie-IX	Gilles Gauthier
Délégué 4545 Fontenac	Luc Michaud
Délégué 5800 St-Denis	Tulsa Valin-Landry
Déléguée Gatineau	Guylaine Groulx
Délégué Joliette	Mathieu Gauthier
Délégué Rive-Sud	Jean-Christophe Ménard
Délégué VOX	Christian Raymond

Du côté patronal, un nouveau responsable a été assigné au dossier santé-sécurité : il s'agit de Sylvain Blackburn, co-président patronal, qui semble préoccupé par la santé des travailleurs.

Invalidités

Les dossiers d'invalidités gérés par le Bureau médical sont sous la responsabilité de Line Turgeon des Ressources humaines, avec laquelle nous avons une rencontre mensuelle. Notre mandat se définit comme suit : analyse des dossiers en appel à la CSST, discussions sur les possibilités de conciliation. Il en est de même dans les dossiers de maladie en cours pour lesquels dans certains cas, nous devons effectuer des validations auprès de la compagnie d'assurances. Nous discutons de plus de certaines interventions du Bureau médical, à la suite de plaintes de nos membres en maladie. Danielle Maher assure le suivi du tableau mensuel qui est mis à jour par les RH : elle effectue le suivi chronologique des invalidités et prend soin de faire parvenir une carte de prompt rétablissement à tous les travailleurs en maladie.

Immeubles de Vidéotron

Dans la dernière année, nous avons été aux prises avec un problème de vermine au 888 de Maisonneuve et avons multiplié les représentations auprès de la Direction. Le manque de coopération d'un Directeur n'a pas favorisé le règlement rapide du problème qui a dû être escaladé à la vice-présidence. Par ailleurs, le comité paritaire de santé-sécurité prévoit dans les prochains mois des visites préventives de toutes les bâtisses de Vidéotron, pour lesquelles nous avons convenu d'un calendrier annuel d'inspection.

Comité Santé-sécurité Externe	
Délégué 150 Beaubien	Claude Bilodeau
Délégué 2155 Pie-IX	Gilles St-Michel
Délégué 4545 Frontenac	José Carufel
Délégué Dorval	Michaël Lambidonis
Délégué Gatineau	Alexandre Fugère
Délégué Laval	Mathieu Cyr
Délégué Rive-Sud	Pierre-Nicholas Metthé
Délégué Sherbrooke	Karl Mercure

Ce comité effectue entre autres l'analyse de tous les équipements de sécurité; à titre d'exemples : les bottes de sécurité avec la politique en cours ainsi que les nouveaux modèles de lunettes de sécurité et de nouveaux équipements de signalisation routière.

CSST

Les dossiers CSST sont sous la direction de Line Turgeon au Bureau médical. Il est important de préciser que tous les délégués font de la santé-sécurité. Par ailleurs, les délégués qui siègent au comité interne et au comité externe assistent ceux qui n'y siègent pas, pour tout ce qui touche la santé-sécurité, notamment, les registres de blessures légères.

Dans les centres de contacts clients, nous avons demandé à Vidéotron de nous soumettre l'étude qui a été effectuée en lien avec le nouvel outil communément appelé CLIC pour nous assurer qu'il ne remet pas en cause la santé et le bien-être de nos membres.

Au chapitre des dossiers en suivi au niveau de la Commission des lésions professionnelles (CLP), trois dossiers ont été consolidés; mais, nous avons essuyé un refus dans un dossier de réclamation psychologique après 10 jours d'audition devant la Commission. De plus, en vertu de l'article 32.58 de la convention collective, un technicien QT à Hull est relocalisé dans une nouvelle fonction d'agent de liaison à cause de limitations permanentes; un autre à Frontenac est maintenant inspecteur, ce qui respecte aussi ses limitations. Un travailleur couvert par la CSST a obtenu une reconnaissance de son invalidité jusqu'à 68 ans; comme il était dans un emploi convenable, son poste ne sera pas réaffecté.

Par ailleurs, une travailleuse de 66 ans à l'ingénierie a obtenu un horaire de travail réduit à 4 jours/semaine ce qui représente une mesure d'accommodement dans ce secteur non encore couvert par le programme de réduction de travail des plus de 55 ans qui est pour le moment exclusif aux centres d'appels.

Code de la route

L'année passée, Vidéotron a affiché de gros posters sur le thème de la prévention en matière de santé-sécurité : conduite sécuritaire, port des équipements de sécurité, etc.; cette année, la Direction a décidé d'adopter la voie de l'application des mesures disciplinaires. Aussi, chaque accident de véhicule va être analysé par le Comité de santé et sécurité externe; Luc Michaud, qui est délégué au parc des véhicules, sera présent lors de ces rencontres.

Programme d'aide aux Employés

Nous avons obtenu de la Firme Jacques Lamarre et associés les rapports du PAE 2008-2009-2010 dont l'analyse est en cours. D'ici à ce que nous vous déposions un rapport plus étoffé, nous pouvons affirmer qu'un premier survol confirme ce que nous avons constaté : les centres de contacts clients sont extrêmement névralgiques.

Plaintes

Depuis l'adoption de la Loi en juin 2005, nous consacrons beaucoup de temps au dossier du harcèlement en milieu de travail : ces enquêtes exigent une discrétion absolue afin d'assurer le bon déroulement du processus d'enquête et l'intégrité de ceux et celles que nous devons rencontrer.

Nous avons dû consacrer de nombreuses journées d'audition devant le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) dans deux cas de plaintes majeures. Bien que dans les deux cas, le 2815 n'a été aucunement blâmé par le CCRI dans son devoir de représentation, il n'en demeure pas moins que ce sont des dossiers juridiques très malheureux pour les travailleurs, dans lesquels nous avons investi beaucoup de temps et d'énergie.

RAPPORT DU COMITÉ D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Carole McDonald, responsable

Comité d'accès à l'égalité	
Délégué interne	Pascal Laviolette

1^{er} mai :

Journée internationale des travailleuses et des travailleurs

Le 1^{er} mai était la Journée internationale des travailleuses et des travailleurs. Cette année, c'est sur le thème « Pour un Québec équitable » qu'a été célébrée hier la Fête internationale des travailleuses et des travailleurs.

Ce thème a été retenu pour rappeler au gouvernement que les Québécoises et les Québécois sont déterminés à poursuivre la bataille pour une société équitable, où la justice sociale passe par des services publics accessibles et de qualité, par l'accès à la syndicalisation et par de vraies mesures pour contrer la pauvreté.

La dérive actuelle de nos services publics, la tendance lourde de ce gouvernement à privilégier la privatisation, voilà des enjeux qui préoccupent la population et la Fête des travailleuses et des travailleurs a été un moment privilégié pour sortir dans les rues et dire que nous voulons un Québec équitable !

Mai :

le mois du patrimoine asiatique

Par ailleurs, le mois de mai est le mois du patrimoine asiatique. Celui-ci permet de reconnaître la longue et riche histoire des gens d'origine asiatique ainsi que leurs contributions au pays. Ce mois donne aussi à tout le pays l'occasion de réfléchir aux contributions des gens d'origine asiatique à la croissance et à la prospérité du pays ainsi que de célébrer leur apport.

La diversité culturelle du pays nous renforcit d'innombrables façons sur le plan social, politique et économique. Le mois du patrimoine asiatique est l'occasion idéale pour tous de célébrer la beauté et la sagesse des différentes cultures asiatiques.

17 mai :

Journée internationale contre l'homophobie

Le 17 mai de chaque année nous soulignons la Journée internationale contre l'homophobie. Comme en témoigne le thème de cette année PARLER DU SILENCE : L'HOMOPHOBIE DANS LE MONDE DU SPORT, cette journée vise à rejoindre toutes et tous, indépendamment de leur orientation sexuelle. Le monde du sport privilégie une manière d'être et un style de vie axés sur la performance physique, ce qui amène à des exclusions de tout ce qui ne correspond pas aux stéréotypes de leur monde.

Les filles et les garçons homosexuels ont autant d'aptitudes pour les sports mais doivent cacher et taire leur orientation sexuelle. Le silence, c'est la règle non écrite de toutes les organisations sportives. Le monde du sport doit évoluer pour favoriser l'inclusion de tous et chacun et mettre ainsi fin au silence.

RAPPORT DU COMITÉ VIGIE SOUS-TRAITANCE

Véronique Bock, responsable

Comité Vigie sous-traitance	
Délégué interne	Michelle Malartre
Délégué interne	Martin Ménard (remplacé par Mathieu Gauthier)

Le 14 janvier 2010, le Comité exécutif a accepté de me confier la responsabilité du dossier Vigie sous-traitance, malgré le volume de travail au secrétariat. Le travail clérical s'accroît au rythme des nouvelles embauches qui viennent gonfler nos rangs : notre section locale a connu une expansion de 50 % de son membership depuis le conflit de 2002-2003.

Dès mon retour au sein du Comité exécutif en octobre dernier, j'ai entrepris de colliger les rapports de sous-traitance antérieurs reçus au bureau du Syndicat depuis la ratification de la dernière entente de principes. J'ai avisé les Ressources humaines, les directeurs et les opérateurs de bien vouloir désormais me faire parvenir les rapports en même temps qu'aux responsables de secteurs, histoire de ne rien échapper. Puis, j'ai décortiqué et étudié l'entente de principes intervenue le 3 mars 2009 afin d'élaborer les 14 grilles d'analyse comptable, spécifiques à chaque secteur. Le Comité Vigie sous-traitance a par la suite été comblé lors du Conseil du 11 février 2010. Deux délégués se sont alors joints à moi : Michelle Malartre et Martin Ménard du SAC (Résidentiel) Rive-Sud qui, frappé par l'épreuve, a été remplacé temporairement par Mathieu Gauthier de Joliette.

Nous nous sommes réunis 4 fois depuis, afin de nous faire les dents, en vue de l'analyse de la borne de comblement du 15 mars 2010. Nous avons procédé à l'impression des rapports rétroactivement à la borne de comblement 15 mars 2009, en incluant la borne du 15 septembre 2009, soit 12 mois x 14 rapports = 168 rapports. Cela nous a permis de nous approprier les nouvelles méthodologies de calculs découlant des principes généraux et des principes spécifiques de la nouvelle convention collective.

Nous sommes fin prêts à analyser les rapports de sous-traitance de la nouvelle borne de mars 2010, le dernier rapport ayant été déposé le 21 avril dernier. Nous avons fait appel à Odette Martel, notre ex conseillère, dont l'expertise en la matière est un incontournable. En effet, maintenant que les textes de notre nouvelle convention collective sont sur le point d'être complétés, la transition du dossier sous-traitance avec notre nouveau conseiller Bruno Tremblay va pouvoir se faire.

Nous allons donc, dans les prochaines semaines, soumettre nos questions aux Ressources humaines, porter à leur attention les irrégularités décelées et réclamer les postes dus, s'il y a lieu. Entre temps, tous les responsables de secteurs et les délégués syndicaux seront formés, eu égard aux méthodologies comptables spécifiques à leur secteur d'activités.

(Merci à Michelle Malartre, déléguée à la perception résidentielle, qui me soutient dans les tâches de bureau: classement, envois au Conseil par courrier interne, télécopies, photocopies, étiquettes, messages, saisie dans gestion des membres, commandes de fournitures, numérisation et assure le soutien clérical au Comité Vigie sous-traitance. Merci à Loredana Lemma, déléguée au SAC (Résidentiel) Montréal, qui m'assiste dans l'administration et le suivi des griefs, ainsi que dans le dossier des références à l'arbitrage. Elle intervient dans toutes les étapes du processus: incluant la saisie au tableau de toutes les lettres de réprimande et avis disciplinaires. Sans leur précieuse collaboration, je ne pourrais pas me permettre d'assumer d'autres tâches au sein de l'équipe exécutive, dont la vigie sous-traitance.)

RAPPORT DU COMITÉ D'ÉVALUATION DES FONCTIONS

Véronique Bock, responsable

Comité d'évaluation des fonctions	
Délégué externe	Denis Coulombe

En ce qui concerne le Comité d'évaluation des fonctions, je vous rappelle que lorsque nous avons obtenu le Plan d'évaluation en 11 points et facteurs en 1994 (Voir notre convention collective, Annexe « I », page 131), nous n'avions pas, au terme d'un lock-out transformé en grève, réussi à obtenir l'unité de conversion.

L'unité de conversion, c'est la clef de voûte. Elle convertit le pointage obtenu en \$, nous permettant d'insérer les fonctions dans les classes salariales. Donc, depuis ce temps, nos fonctions créées, modifiées ou fusionnées sont rangées unilatéralement par l'Employeur selon les repères qu'il se donne.

Cette absence d'unité de conversion rend tout recours à l'arbitrage inutile en regard de l'article 24, lequel est somme toute inopérant: bien sûr, l'arbitre pourrait-il emmener les parties à s'entendre sur le pointage des 11 sous facteurs (ou peut-être l'imposerait-il), mais une fois ce pointage obtenu, nul ne pourrait le convertir en \$, faute d'unité de conversion.

Mise à jour des guides de fonction

Vidéotron est en plein essor et nos tâches sont en rapide évolution : nos guides doivent être révisés. Il nous faut les actualiser pour nous assurer de leur pertinence en regard des tâches à exécuter, pour pouvoir exercer une vigie et prévenir toute fuite de nos tâches hors de la portée juridictionnelle de notre certificat d'accréditation et, surtout, être fins prêts pour la prochaine négociation.

Nous allons donc inscrire le délégué Denis Coulombe à la formation *Évaluation des tâches I* qui sera dispensée par le SCFP, du 18 au 22 octobre 2010. Ensuite, nous souhaitons commencer à faire des enquêtes sur le terrain, réviser les guides de fonction, analyser les emplois, et appliquer hypothétiquement le plan selon les facteurs (connaissance, efforts, responsabilités, conditions de travail), tout en sachant qu'il ne sera pas encore temps de négocier la valeur de chaque sous facteur avec la partie patronale.

Ce sera un travail de moine, de longue haleine : nous voudrions rencontrer un titulaire de chacune des fonctions, accompagnés d'un(e) délégué(e) du secteur, afin de faire la mise à jour de tous les guides. Ce projet, ambitieux il va sans dire, constituera une vaste enquête dans tous les secteurs d'activité, comme celle que nous avons réalisée en 1991-1994.

Tout cela en espérant qu'en 2014 (20 ans plus tard), l'Assemblée générale nous donnera le mandat d'aller chercher l'unité de conversion requise et afin que nous puissions enfin réaliser la véritable équité salariale.



Syndicat des employé(e)s de Vidéotron Itée
2486, rue Jean-Talon Est, bureau 1
Montréal (Québec) H2E 1W2
Téléphone : (514) 527-4637
Télécopieur : (514) 527-1832
Courriel : executif@sevl2815.com



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE RÉGULIÈRE SEVL SCFP 2815 2 MAI 2010

RAPPORTS DES SECTEURS

QUALITÉ TECHNIQUE ET INGÉNIERIE RÉSEAU

Yves Larose, responsable

Câbleurs-monteurs

Dans le but d'associer les employés au processus de modernisation des réseaux, nous avons convenu en 2007 d'une lettre d'entente permettant des affectations temporaires exceptionnelles de 12 mois, dans la fonction de câbleur-monteur.

L'Employeur nous a demandé de reconduire cette entente au début 2010 : cependant, les câbleurs-monteurs nous avaient soumis certaines problématiques qu'il nous fallait résoudre, avant même d'aborder une quelconque prolongation de la lettre d'entente.

L'Employeur s'étant montré coopérant et ayant apporté des mesures correctives qui ont beaucoup assaini le climat de travail, la lettre d'entente a été prolongée à la satisfaction de tous. Le nombre de postes permanents de câbleurs-monteurs est passé de 18 en 2008 à environ 36 en 2010. Ce secteur est l'un des plus gros générateurs d'emploi depuis les 2 dernières années, toutes proportions gardées.

Qualité technique, Répartition, Parc des véhicules

Avec la nouvelle mission technologique de l'entreprise, ce secteur devient, plus particulièrement l'installation-service, la porte d'entrée vers d'autres postes et d'autres défis professionnels. Il y a donc de l'embauche constante (24 postes récemment et la Direction prévoit une centaine d'embauches à moyen terme), dus à l'exode vers d'autres secteurs d'activité ou tout simplement à cause de dépassement des ratios de sous-traitance.

Les relations de travail à la Qualité technique sont au beau fixe. Les problèmes se règlent souvent au fur et à mesure, sans que nous ne soyons obligés de recourir aux dépôts de griefs, et ce, grâce à la bonne collaboration qui caractérise nos échanges.

Par ailleurs, le déménagement des secteurs de la Qualité technique de Dandurand vers le 4545 Frontenac est presque terminé.

Ingénierie réseau

En 2003, nous avons convaincu l'Employeur que, pour trouver preneurs, il serait souhaitable de créer des horaires 4-3, du dimanche au mercredi, même si la planification des horaires demeure sa prérogative. Cette année, l'Employeur a commencé à instaurer de nouveaux horaires 4-2-1. Après plusieurs plaintes de techniciens réseau, nous informant de l'instauration de ces horaires qui incluaient le dimanche, nous avons refait valoir les mêmes arguments qu'en 2003 et la Direction a décidé de remettre les horaires sur une plage 4-3, du dimanche au mercredi.

En terminant, je tiens à remercier les délégués qui, par leur écoute, leur travail et leur ténacité nous permettent de documenter nos dossiers et de faire respecter la convention collective. Sans leur précieuse collaboration, il serait impossible d'assurer une défense pleine et entière de vos droits.

INGÉNIERIE INTERNE

Lafèche Gilbert, responsable

Suite aux dernières assignations exécutives, le secteur de l'ingénierie interne m'a été réassigné : la transition et le transfert des dossiers de Nick Mingione sont maintenant terminés.

À l'ingénierie, les membres et les délégués ont du pain sur la planche : beaucoup de projets s'en viennent, Téléciné pour faire compétition à tou.tv, un projet pour concurrencer FIBE de Bell. Il y a croissance d'embauche, le laboratoire de formation 3G, 800 antennes et/ou sites à déployer, 80 complétés. Outre le 3G, les principaux projets sont la modernisation (le West-Island est modernisé et l'Est de Montréal est commencé) et le projet VITE (Vidéotron-TELUS).

2155 Pie-IX

La sous-traitance intra muros est sortie tel que convenu le 31 décembre 2009 mais nos membres nous ont donné des indications à l'effet que les sous-traitants effectueraient certaines tâches en exclusivité, en plus d'être largement favorisés par l'octroi de temps supplémentaire. Les délégués documentent le tout et nous ferons les représentations nécessaires auprès de la Direction qui ne peut pas confier en exclusivité des tâches aux sous-traitants et qui s'est engagée à garantir et maintenir l'expertise technologique des travailleurs syndiqués.

À la conception, il y a actuellement une évaluation de compétences en préparation pour le 3G et nos membres craignent que les projets ne soient accordés en fonctions des compétences. La conception Affaires ne touche pas à tous les types projets qui sont confiés à la sous-traitance. Nous avons rencontré la Direction à ce sujet le 27 avril 2010. Il y a aussi beaucoup de préoccupation au sujet de la liste d'écarts opérationnels de la Firme Lalonde : ces codes dans SAP qui mesurent les pertes de temps de tous ordres. Si les gens ne saisissent pas de codes d'écarts sur SAP, ils sont ciblés et pourraient être passibles de mesures disciplinaires.

Au sujet du travail en hauteur antennes cellulaires, Vidéotron avait négligé de fournir des équipements de sécurité : cette situation a été corrigée à la suite d'un refus de travail.

TDL, CGR, CGVN, SRIP

L'agrandissement de la tête de ligne TDL est commencé et les techniciens réseaux et construction ont reçu la formation Aurora. Un nouveau phénomène a fait son apparition : la nouvelle tête de ligne mobile. À la TDL, il y a beaucoup d'ingénieurs juniors, vidéo, audio ; les syndiqués se sentent tassés et déclarent se faire siphonner de l'information. Les ingénieurs juniors s'en vont dans leur laboratoire et prennent les jobs petit à petit. Au CGR, CGVN, SRIP on ne fait plus de développement.

Les ingénieurs font le développement que l'on faisait et maintenant, ils nous redonnent seulement le produit fini. Vidéotron se justifie en expliquant que nous sommes dans une phase de développement qui occasionne une recrudescence d'affichages de postes non-syndiqués. Que 90 % des tâches relèvent des ingénieurs et des analystes dans la phase de développement et de génie-conception. Qu'il faut nuancer le développement et l'entretien et qu'il y a des postes syndiqués qui sont affichés, et ce, principalement à l'externe. Nous travaillons actuellement sur ce dossier crucial et des discussions sont en cours afin de protéger notre juridiction.

Depuis un an et demi, nous avons été écartés de la salle des serveurs. Des gens non-syndiqués interviennent lorsqu'il y a des bris, il faut être vigilant. De nouveaux serveurs ont été installés au 4^e au 150 Beaubien. S'il y a un bris, il y a des alarmes et nous n'avons pas accès au CGVN : il est rare que les syndiqués soient appelés. La salle des serveurs ne nous est pas accessible. On peut y aller mais seulement si accompagné. Nous sommes en discussion avec la Direction à ce sujet. Il y a beaucoup de mouvement au 150 Beaubien, des problèmes d'horaire de nuit, du roulement de personnel, des examens non conformes.

VOX

Carole McDonald, responsable

Lors du partage des dossiers entre les membres de l'exécutif, VOX m'a été assigné : la transition va bon train et nous avons commencé à travailler certains dossiers.

Depuis l'arrivée d'Éric Fournier et l'avènement de la convergence QMI, toutes les communications corporatives émanent maintenant de VOX, aucune firme de communication externe n'étant désormais impliquée.

Par exemple, tous les documents audio-visuels, la documentation CLIC, toutes les formations, toutes les capsules pour le Jour de Terre, tout ce matériel a été conçu à VOX.

Le WEB-O-THON qui a eu lieu le 21 février pour Haïti a été l'occasion pour la Direction de nous démontrer éloquentement qu'elle n'honore pas ses engagements : alors que nous avons permis que sur une base volontaire, les gens puissent reprendre leur congé à taux simple, la Direction a profité de la situation pour lancer son application web et a consacré tout au plus dix minutes d'antenne au séisme qui a dévasté le pays.

Par ailleurs, elle n'a jamais finalisé la lettre d'entente sur la Ligue junior majeure de hockey, laissant la saison filer : le dossier a été escaladé au CRT Central.

À noter que des employés temporaires qui remplaçaient du personnel absent sont devenus syndiqués.

PERCEPTION / RÉSIDENTIEL

Carole McDonald, responsable

À la perception, les abonnés en défaut de paiement doivent prendre une entente de paiement afin que les services pour lesquels ils sont abonnés soient rétablis. À la 3^e entente de paiement, malgré une preuve exigée, la chaîne 900 (illico sur demande) demeure inaccessible tant que le paiement n'est pas crédité au dossier. Ces clients demandent souvent à parler à un gestionnaire pour confirmer cette procédure et les conseillers sont exaspérés. La Direction a demandé à rencontrer le Syndicat afin que ce type d'appels, ainsi que les plaintes clients soient traitées par les niveaux II. En vertu de l'article 24, l'Employeur détermine le contenu des guides de fonctions, donc, il assigne les tâches. Il est étonnant que le directeur demande des permissions alors qu'il est dans son mandat de gérer. De plus, les niveaux II vont maintenant soutenir les conseillers sous-traitants.

SERVICE À LA CLIENTÈLE AFFAIRES, SOUTIEN TECHNIQUE À LA CLIENTÈLE AFFAIRES SUPPORT AUX VENTES, SERVICE À LA CLIENTÈLE, TARIFICATION & SUPPORT AUX OPÉRATIONS

Carole McDonald, responsable

Du côté Affaires, il y a de plus en plus de suspensions et de congédiements pour vol de temps et utilisation abusive des outils de l'Employeur : attention, il y a maintenant 3 gestionnaires au STC Affaires pour scruter les dossiers. Dans ce secteur, nous sommes toujours en attente de l'application des dispositions de la lettre d'entente de la banque d'affectation temporaire : nous sommes en discussion avec les Ressources humaines. Le règlement de ce dossier nous permettra de retirer tous les griefs en lien avec l'application de cette lettre. De plus, la lettre d'entente de scission de la fonction conseiller SAC Affaires en une fonction distincte dédiée aux PME se fait elle aussi toujours attendre.

Les niveaux II au SAC Affaires sont maintenant en service d'attente pour donner du service aux vendeurs qui travaillent les soirs et les week-ends. Nous avons dénoncé que les gestionnaires donnaient du soutien aux vendeurs. Nous avons déposé des griefs. La Compagnie préfère appliquer la clause de service d'attente que d'offrir du temps supplémentaire. VL fournit le portable, paye 4 heures de stand-by aux seniors.

FINANCES ET APPROVISIONNEMENT

Guy Gagné, responsable

Changement technologique à la paye

Nous avons reçu plusieurs appels suite à l'implantation du nouveau système SAP à la paye : nous demandons aux membres d'être plus conciliants envers les *Commis, service de la paye* qui sont surchargés et surmenés. À noter que les erreurs de paye qui découlent de taux horaires ou de promotions doivent systématiquement être soumises aux Ressources humaines. Il y a quelques travailleurs en maladie ou en CSST qui n'ont pas eu de paye du tout : ces dossiers ont été adressés à la Direction. De plus, des travailleurs qui ont changé de statut de temps partiel à temps complet ont aussi été victimes d'erreurs. Vidéotron s'est engagée à effectuer les corrections de + 50 \$ dans un délai de 48 heures.

Appros

Trois nouveaux employés temporaires ont été embauchés sans offre d'affectation au 612 St-Jacques. Suite à nos interventions, la Direction s'est engagée à afficher ces affectations sous peu.

CENTRES DE CONTACTS CLIENTS / RÉSIDENTIEL

Nick Mingione, responsable

Lors des dernières affectations par le comité exécutif, le secteur des centres de contacts client (Résidentiel) m'a été réassigné. Je suis heureux de renouer avec ce secteur d'activité.

Embauches

Les CCC sont la porte d'entrée chez Vidéotron. Ainsi le taux de roulement fait en sorte qu'il y a toujours des nouveaux. La mobilisation n'est pas évidente. Les problèmes liés aux horaires, à la formation et les mesures disciplinaires nous tiennent fort occupés.

Relations de travail

Un premier comité de relations de travail (CRT) a eu lieu le 1^{er} avril dernier avec la Direction principale. L'objectif du CRT principal est de prendre les dossiers un à un et de les mener à bien.

Nous recherchons aussi à normaliser les pratiques entre les différents centre, c'est à dire Montréal = Gatineau = Rive-Sud = Joliette et discuter des enjeux provinciaux.

À date, les thèmes suivants ont été abordés :

- Objectif du CRT local vs les relations avec les délégués sur le terrain
- Les tâches de formation versus les conseillers
- L'application de l'article 7.11 (affectation temporaire cadre)
- L'application de l'article 5.05 (accueil nouvelles embauches)
- Discipline télétravail par téléphone
- Article 16.12 (horaires) et 8.03 (fériés)
- Les tâches de niveau II effectuées par la sous-traitance

D'autres points seront discutés prochainement : la place de la logistique, les affectations cadre et le bilinguisme dans les fonctions.

Formation

Le dossier de la formation dans les CCC est particulièrement confus et nous entendons clarifier la situation et solutionner les problèmes afférents. Il nous faut déterminer les balises et établir un code d'éthique afin de paramétrer la formation dispensée par les formateurs et les niveaux 2. Il faut définir et baliser toutes les formes dites de formation tel le cocooning, le mentorat, l'incubation, le coaching, les capsules techniques, l'intégration, les Multimags et ainsi de suite.

Nous devons baliser et définir le rôle des formateurs qui sont souvent coincés entre l'arbre et l'écorce et appelés indirectement à exercer des contrôles de natures disciplinaires (assiduité, retard, évaluation de l'apprentissage).

Il faut rétablir notre juridiction; la formation est de juridiction syndicale. Bien qu'elle puisse être dispensée autant par des niveaux I que par des conseillers seniors ou des formateurs, elle ne doit en aucun cas être associée à des tâches de cadre.

SAC / Résidentiel

Nouvelle technologie

L'employeur a procédé à un appel à tous, tant au service à la clientèle qu'au soutien technique, pour l'implantation du téléphone sans fil de technologie « 3G ». Une lettre d'entente concernant la création d'un BRT similaire à celle de 2006 pour la téléphonie I.P. est en finalisation. Elle autorisera les affectations temporaires pour la période de test prévue de six mois.

Le lancement de CLIC a débuté.

De la formation est actuellement en cours dans les murs de Vidéotron pour les employés des kiosques. Bien que CLIC donne accès à la facturation et au système de gestion d'activation, seule cette dernière activité sera permise à partir des différents points de vente par les employés visés. Syndicalement, lors de la prolongation de la convention collective, nous avons pris le pari que cette activité est essentielle pour concurrencer les autres entreprises du milieu dans la nouvelle aventure de Vidéotron. Pour nous, il en va de notre sécurité d'emploi. Le seul hic, c'est que la formation CLIC est donnée par un agent qui n'a même pas terminé sa période de probation (610 heures) !

Expansion

À Gatineau, le déménagement dans les nouveaux locaux est prévu pour le 10 mai prochain, dans des locaux beaucoup plus vastes, pouvant accueillir 35 nouveaux agents. Le nouvel emplacement sera plus agréable tant par son site, par son environnement que pour les aspects liés à la santé et à la sécurité au travail. Il y aura désormais 4 superviseurs sur le plancher et une directrice.

À Joliette pendant ce temps, le tout nouveau centre d'appel, plein de lumière, dans un milieu plus près de la campagne que de la ville, est à compléter son recrutement.

Par contre, le groupe fait toujours bande à part en ce qui a trait au respect de l'ancienneté dans l'application des articles de la convention collective touchant les horaires, le temps supplémentaires, les vacances...

La semaine dernière le Syndicat a échangé avec l'Employeur sur des pistes de solutions envisageables. Si tout le monde agit de façon rationnelle, nous croyons qu'un heureux dénouement pour les deux parties pourrait survenir.

STC / Résidentiel

Tout semble mieux encadré au STC. Dans les derniers mois, nous avons réussi à démystifier et éclaircir le rôle de chacun des participants lors de la formation, comme nous souhaitons le faire au sein du SAC. Les enjeux, même s'ils sont moins criants que ceux du service à la clientèle, et les échanges entre les parties laissent à croire que nous sommes sur le bon chemin. Le changement de Direction a été un fait marquant dans ce changement d'attitude.

En terminant, un grand merci à tous les délégués pour le travail colossal effectué, tant dans les centres de contacts clients que dans le soutien au Comité de griefs : votre collaboration nous est précieuse.

