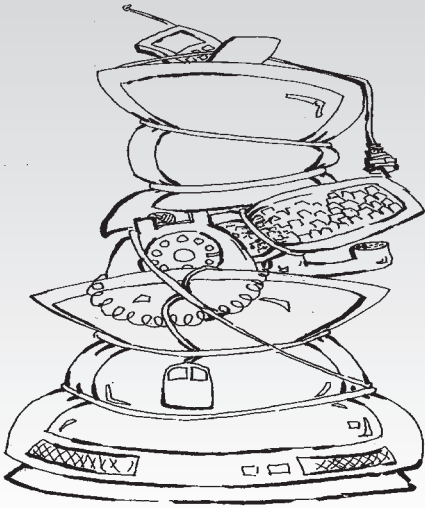


Journal du Syndicat des Employés de Vidéotron Ltée (SEVL)
Section locale 2815 du SCFP (FTQ & CR-FTQ-MM)

Volume 5, numéro 1 • Juin 2008



le signal

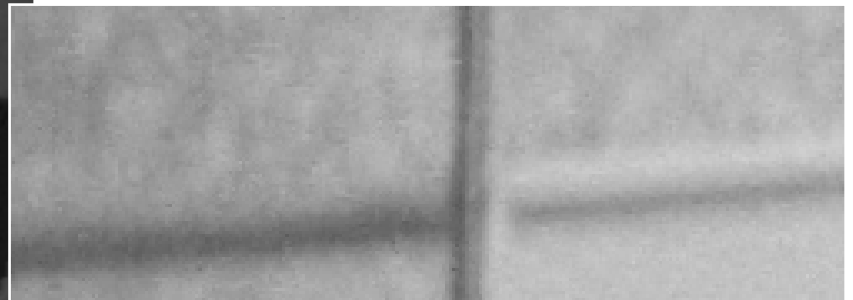
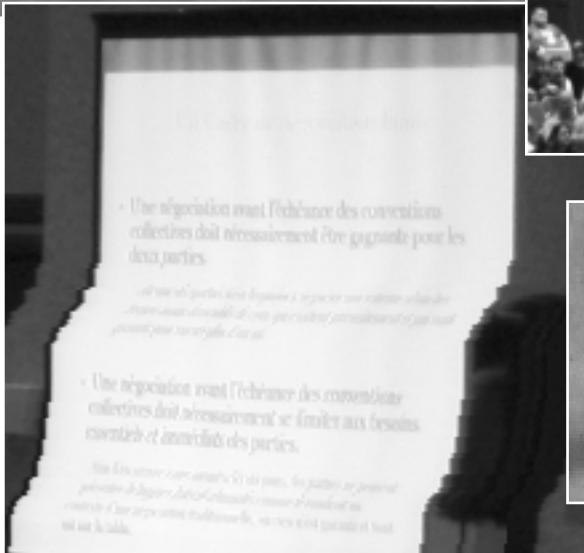
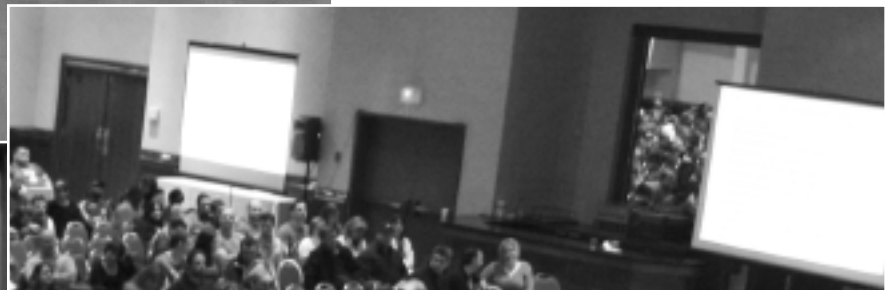
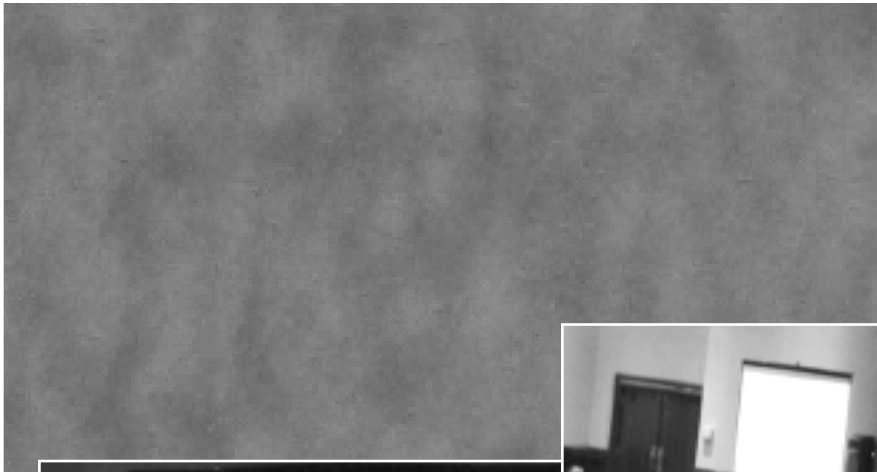
Bonnes vacances estivales



Assemblée générale spéciale

Une assemblée s'est tenue le 18 avril dernier sur le thème du renouvellement de la convention collective.

Le déroulement a nécessité quelques ajustements car un important dispositif audio-visuel était en place pour projeter les documents



Très attentifs, les membres ont rejeté à l'unanimité la proposition patronale et ont donné un mandat de négociation sur la base du cadre syndicale proposé.

Mot du président

Un rendez-vous manqué ?



Lors de sa tournée 2008, le président de la Compagnie, M. Depatie a vendu avec la force de conviction qu'on lui connaît la nécessité de s'asseoir avec ses syndicats pour convenir d'une paix industrielle de cinq ans et ainsi sécuriser les investissements majeurs que l'entreprise devra faire pour ses projets à venir. Du même souffle, il mettait l'emphase sur l'effort que consentiraient les parties à « tourner la page » sur le vieux conflit de 2002-2003 en disposant des poursuites au civil contre les syndicats et ultimement leurs membres qui sont comme par hasard les mêmes employés « que l'entreprise veut retenir ».

Or, si le programme se défend comme une démarche de saine gestion. Pourquoi ne pas l'avoir suivi? Je crois que la Direction a mal décodé le message de ses syndicats. En effet lorsque les différents représentants tout comme certains membres se sont exprimés sur le sujet, c'est pour dire le ridicule d'une situation où, plutôt que de relever les manches ensemble pour travailler à construire un succès complet, nous persistons à nous acharner sur de vieilles rancœurs contre-productives qui maintiennent un climat malsain.

Cette poursuite n'affecte pas de façon exclusive les syndicats, mais elle empoisonne toute l'entreprise; ses employés syndiqués, ses cadres et indirectement sa clientèle. Pire lorsqu'elle arrivera à terme, après l'épuisement de toutes les procédures ardues et coûteuses pour tous et qu'un jugement s'exécutera, il est fort à parier qu'un grand nombre des employés impliqués dans ce conflit de travail ne seront plus à l'emploi et qu'à l'inverse, de nombreux employés embauchés après le conflit, devront assumer les conséquences.

Alors pourquoi la Direction voudrait-elle s'ingénier à trouver des façons d'attirer de la nouvelle main d'œuvre, à retenir celle qu'elle a et en même temps s'évertuerait-elle à la poursuivre de l'autre main? Un quitte ou double? Peut-être avait-on imaginé que pour régler ce problème, les syndicats seraient prêts à participer à un derby de démolition la convention collective. Très.... mauvaise évaluation.

L'Assemblée Générale s'est dite « ouverte » en accord avec le projet syndical de cadre de négociations, à la tenue de discussions pouvant répondre à des besoins démontrés par l'entreprise pour ses projets des prochaines années. Que la Direction veuille profiter de cette ouverture pour vouloir revisiter de façon intempestive la convention collective et ramener son agenda des mauvais jours, relève au mieux d'une mauvaise lecture ou au pire de l'incapacité de la Direction à ramener les actionnaires à de meilleurs sentiments.

Une fois le projet énoncé avec tant de conviction, ne pas y donner suite soulève la question suivante : les besoins étaient-ils vrais ou ne servaient-ils qu'à prétexte pour exercer une gourmandise déjà vue? Il serait pourtant sage de profiter d'une période d'accalmie pour parler des « vrais » défis qui nous attendent plutôt de pelleter les problèmes par devant. Car à la fin de 2009, devant l'ampleur du succès financier de Vidéo-tron, les deux parties se sentiront légitimées de part et d'autre de souhaiter « la réalisation » de leurs rêves réciproques les plus fous dessinant par le fait même un terrain de confrontation.

Jacques Denommé

Président SEVL-SCFP 2815



Santé et sécurité

Bureau médical

Plusieurs fois par semaine nous devons intervenir auprès du bureau médical afin de connaître les raisons qui motivent la Compagnie à ne pas verser le salaire des employés en invalidité. Le plus souvent ce sont les formulaires manquants qui en sont la cause. Dans bien des situations des délais pourraient être évités s'il y avait une meilleure transparence de la part du bureau médical. Nous ne disons pas que tout est négatif mais il y a très certainement place à amélioration dans les communications. Très souvent lorsque nos membres font appel à nous, ils sont déjà sans salaire depuis quelques semaines et ce n'est très certainement pas la définition d'être proactif de la part des agents du bureau médical. De plus nous attirons votre attention sur l'importance de prendre en note les conversations que vous pouvez avoir avec les agents du bureau médical. En effet il est important de prendre note du jour et de l'heure de l'appel, du nom de la personne à qui vous parlez et du contenu de la conversation. Certaines pratiques du bureau médical ne sont pas toujours claires et si vous souhaitez que les choses changent vous devez de nous rapporter toutes anomalies pouvant mettre en cause votre intégrité et votre santé physique ou mentale.

Harcèlement

Souvent le mot harcèlement est un mot qui est mal compris et qui peut être utilisé pour différentes situations. Dans les derniers mois, nous avons été confrontés à plusieurs plaintes qui ont nécessité beaucoup de notre disponibilité. En effet le rôle de la partie syndicale dans ces dossiers est très com-

plexe. Nous devons lors de nos enquêtes nous assurer de rencontrer tous les intervenants dans l'affaire. Autant la ou les victimes que les personnes qui sont présumées être des harceleurs.

Nous avons une responsabilité collective dans ces situations. C'est celle de ne pas tolérer aucune forme de harcèlement dans notre milieu de travail et de dénoncer toute situation de harcèlement. Notre responsabilité est celle d'intervenir le plus rapidement possible afin de réduire les effets néfastes de ces situations sur les victimes et sur le milieu de travail en général.

Dans un deuxième temps, plusieurs de nos membres utilise le 1-800 « dénonciation », expression que nous utilisons pour le service offert par Quebecor. Nous attirons votre attention à l'effet que cette procédure de Quebecor n'est pas adéquate pour les situations de harcèlement. Même si nous savons que les enquêtes sont faites, par expérience nous savons aussi que dans la plupart des cas les situations dénoncées ne se sont pas résorbées. Il est même arrivé que quelques situations continuent à se détériorer ou à s'envenimer. Comme employé syndiqué vous avez des recours via votre convention collective et surtout vous avez des délais à respecter lorsque que vous vous voulez contester une situation. Il est donc important d'être vigilant et surtout d'informer votre structure syndicale de ces situations ou comportements inacceptables dans votre milieu de travail. Il est de la responsabilité de la Compagnie de maintenir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement.

Laflèche Gilbert

Vice-président et responsable santé-sécurité

Comité de grief



Suite au remaniement du comité de grief, j'ai le plaisir de vous annoncer que Monsieur Daniel Moisan (répartition) et Monsieur José Carufel (installation service) ont été élus le 7 février dernier lors du Conseil syndical en remplacement de Monsieur Bruno Cartier à qui nous devons un gros merci pour le travail effectué pendant son mandat. Ces deux nouveaux agents de griefs s'ajoutent à l'équipe existante composée de Roberto Santuccioni et de moi-même.

Énormément de travail nous attend encore. Depuis le début de l'année, plus de 175 griefs ont déjà été déposés. Les Centres Contact Clients demeurent, malgré les efforts soutenus de notre structure, le noyau des éternels conflits. Si le SAC et le STC sont la porte d'entrée des nouvelles embauches, ils s'amuse aussi malheureusement, avec la contribution de la logistique, à réinterpréter continuellement la convention collective.

Lors de notre dernière assemblée générale, nous vous avons expliqué nos objectifs syndicaux dont la mise-en-place éventuelle d'une médiation arbitrage accélérée et ce, dans le but de régler le plus rapidement possible le « backlog » des griefs déjà déposés. Il faut aussi expliquer que l'accumulation des dossiers de griefs est prévisible en raison de la quantité importante de cas d'arbitrage pour suspension ou congédiement que nous devons traiter. Les autres dossiers non réglés eux s'empilent dans le long corridor menant à une audition. Nous traitons actuellement deux (2) dossiers d'arbitrage par mois qui nécessitent de bonnes préparations et constituent une charge de travail assez substantielle.

Dans un autre ordre d'idée, les dernières sentences arbitrales prononcées et visant des congédiements pour des absences non justifiées médicalement (article 9.11) ou pour ne pas avoir avisé l'employeur de son absence ou encore de son retard conformément à l'article 18, ont maintenu les dites mesures disciplinaires. Pour justifier leur décision, ils allèguent que dans les cas de gradation ou de progression des avis disciplinaires, l'employé a eu toute la latitude pour modifier son comportement et que conséquemment la mesure prise ultimement par l'Employeur d'imposer un congédiement n'est ni déraisonnable, ni abusive, ni empreinte de mauvaise foi ou arbitraire. Il faut donc que chacun d'entre nous saisisse le message et fasse les ajustements nécessaires le cas échéant avant qu'il ne soit trop tard. Cela peut faire la différence entre perdre son un travail et le conserver.

En terminant, n'oublions pas que nous sommes tous gardiens de l'application de notre convention collective. Convenir d'une entente personnelle, c'est accepter de la transgresser et se faire complice de son affaiblissement au détriment du collectif. Si nous mettons beaucoup d'énergie à la négocier, il faut donc savoir aussi la défendre pour éviter de voir apparaître des interprétations ou des applications autres que celles que nous avons négociées.

Syndicalement Vôtre

Nick Mingione

Vice-président

Responsable du comité de griefs



Cours « Mon syndicat »

Ce cours d'une durée de 4 heures s'adresse à tous les membres. Il permet de mieux connaître son syndicat autant au niveau de sa structure locale que de ses affiliations. Il nous permet aussi d'en comprendre le rôle, l'histoire et le fonctionnement.

Les premières sessions seront offertes aux membres dès l'automne prochain à raison d'une journée par mois. Il y aura une session le matin et l'une le soir afin de s'adapter aux différents horaires de travail qui

ont cours. Un total de huit (8) sessions auront lieu en 2008 et s'en ajouteront quelque vingt-quatre (24) en 2009.

Les groupes seront composés d'une vingtaine de personnes provenant de différents secteurs de l'entreprise pour permettre un meilleur partage et ils se donneront à différents endroits géographiques pour une plus grande accessibilité.

Ces cours seront ouverts à l'ensemble des membres du Syndi-

cat mais une invitation toute particulière est lancée à nos jeunes membres arrivés au cours des dernières années et qui se familiarisent avec un environnement syndiqué.

Pour soumettre votre intérêt à y participer, parlez-en à votre délégué(e) local (e). Nous pourrions ainsi commencer à bâtir nos groupes. Solidarité !

Yves Larose
Vice-président
SEVL 2815

L a t e r r e d e s H o m m e s



Émeutes, manifestations. Des populations entières se mobilisent pour dénoncer la hausse de prix des aliments de base tels que le riz, le blé, le maïs etc. La flambée des prix est

telle que les pauvres ne peuvent même plus se nourrir. Faut-il s'étonner de voir que ces derniers sont encore les premiers à subir les affres de notre gaspillage. Surexploitée, maltraitée, la terre ne fournit plus. Elle ne peut même plus répondre à sa fonction première qui est de nourrir les êtres vivants. Le bio diesel coûte cher, surtout à ceux qui n'en profitent pas. Au nom d'une source d'énergie écologique, des millions d'êtres humains souffrent de faim. C'est à se demander où sont les priorités de nos gouvernements.

D'autre part, nous entendons parler de plus en plus des conséquences néfastes de notre mode de vie de surconsommation: effet de serre, fonte de la

calotte glaciaire, l'élargissement du trou dans la couche d'ozone, du réchauffement planétaire, de la disparition d'espèce animale, du tango dans le système atmosphérique...et j'en passe. Faut-il pour autant céder à la panique? Absolument pas. Par contre, nous devons commencer par nous conscientiser sur l'impact de notre mode de vie sur l'environnement. Bien sûr les recyclages de tout genre sont un bon départ. Toutefois, la conscientisation doit être collective, quotidienne. Il faut penser à tout gaspillage : autant la nourriture, l'eau, les sources d'énergie etc. La protection de l'environnement commence par des petits gestes que tous peuvent accomplir dans leur quotidien : fermer l'eau quand on se brosse les dents, réduire le débit d'eau lors d'une douche, limiter les bains, utiliser des sacs réutilisables à l'épicerie, l'utilisation du transport en commun etc. Les gestes sont petits mais les impacts sont grands. Alors soyons responsables afin de laisser une planète viable à nos enfants.

Guerrline Toussaint
Conseillère SAC et déléguée syndicale

Formation professionnelle

Comme vous le savez le comité paritaire n'existe que sur papier faute de représentants patronaux. Afin de pallier à cette situation, le comité syndical de formation a décidé de tenir des rencontres avec les directeurs des différents départements. Cette initiative fait suite au sondage syndical sur la formation en entreprise. A la suite de la compilation des résultats, nous avons décelé des situations, des besoins, des attentes et des problématiques qui doivent être adressées. Nous

allons donc les transmettre aux directeurs et tenter de trouver des solutions appropriées.

Le comité a débuté ces rencontres et jusqu'à maintenant la réponse est positive. Le comité prévoit être en mesure de terminer l'ensemble des rencontres d'ici la fin de l'année ou au plus tard au début de l'an prochain. Dans le processus de préparation, vos délégués seront mis à profit afin de bien communiquer vos attentes, besoins et problématiques qui vous touchent au

quotidien. Alors n'hésitez pas à leur faire part de ce que vous souhaitez ou de ce qui vous tracasse concernant la formation professionnelle.

Votre contribution auprès de vos délégués est essentielle pour maintenir la mise-à-jour du comité et ainsi lui permettre de faire progresser le dossier de façon continue.

Yves Larose, David Noël et Sébastien Lalonde
Votre comité de formation

LA SANTÉ MENTALE

Les problèmes de santé mentale ont des conséquences importantes dans notre milieu de travail, notamment en termes d'absentéisme et de baisse de productivité. Plusieurs éléments nous portent à croire que ces problèmes peuvent être reliés aux transformations majeures dans notre milieu de travail.

En effet le travail devient de plus en plus intense, les cadences et les rythmes augmentent.

Au cours des dernières années de nombreuses recherches ont montré que certaines dimensions comme : la surcharge de travail, la faible reconnaissance, le manque de formation, l'organisation du travail et certaines pratiques de gestion etc. constituent des facteurs de risque nuisant à la santé des personnes au travail.

Dan ce contexte, des interventions visant à améliorer l'organisation du travail ont été couronnées de succès et ont permis d'avoir un effet bénéfique pour beaucoup d'entreprises. Ces constats ne sont pas surprenants si l'on considère que l'on répond à des besoins fondamentaux de l'être humain. Par exemple, celui de

s'accomplir en mettant à profit ses talents ou encore de développer une bonne estime de lui-même en étant reconnu pour sa contribution et ainsi se sentir respecté comme individu dans son milieu de travail.

Pour favoriser une volonté à intervenir, des activités de sensibilisation incluant information et formation sur les risques et symptômes liées à la santé mentale devraient être organisées par l'entreprise. En outre, les interventions mettant à profit les compétences des gens du milieu pour trouver et appliquer des changements s'avèrent probantes pour réduire les contraintes liées à la santé mentale.

Alors, plutôt que de se positionner à vouloir réduire le nombre de jours de maladie prévus à la convention collective, ce genre d'initiative, entr'autres, pourrait donner des résultats concrets sur le taux d'absentéisme et la productivité dans l'ensemble de la Compagnie.

Yves larose
SEVL-2815

Nouvelles des secteurs

@ sac/st-hubert



Le peu de discussions entre la haute direction et nos élus font en sorte que des dossiers traînent depuis trop longtemps déjà. Nos efforts restent vains pour le moins dans des dossiers tels : les affectations temporaires, les banques instaurées unilatéralement par l'Employeur, les horaires de travail, les banques de vacances des temps partiels, la sous-traitance etc. Espérons qu'au cours des prochains mois, la direction nous verra enfin comme des partenaires plutôt que comme des adversaires.

Après plus de 33 ans de service à Vidéotron, Madame Michelle Magny, notre directrice prend une retraite bien méritée. Son sourire légendaire nous manquera à coup sûr : PP, en passant, elle n'était pas bête mais seulement très... très... très occupée. L'arrivée de la nouvelle remplaçante, Madame Iole Ricci, emmènera peut-être un nouveau vent de fraîcheur. Reste à voir si son pouvoir

correspondra à son vouloir. Pour le moment on veut bien y croire

Le programme de référence semble porter fruit à St-Hubert. Seulement là, l'arrivée de 65 nouveaux conseillers et nouvelles conseillères depuis janvier dernier, a changé considérablement

l'atmosphère des lieux. Il fait bon de voir de nouveaux visages!

Le contrôle de qualité c'est une grosse blague même pas drôle! Le peu de logique avec laquelle ce département est géré semble au-delà du réel! Fondé au départ pour répondre aux exigences de la loi SOX, il devait effectuer une vérification pointue des opérations quotidiennes et requerrait la crème des conseillers. Aujourd'hui nous utilisons cette expertise exceptionnelle pour faire du courrier-retour pendant que plusieurs rapports sont envoyés à l'externe. Alors que la sous-traitance doit assurer le complément, ils deviennent les acteurs principaux. C'est le monde à l'envers! La direction a même le culot de les former avant ses propres employés....

Guerline, Martine et Pierre
Vos délégués

Nouvelles des secteurs

@ stc/montréal

Quand nous avons commencé à penser au contenu de l'article pour vous parler de ce que nous vivons au STC de Montréal, il a fallu laisser de côté le plus possible l'émotion des derniers mois. Comme vous le savez, la haute direction ne nous épargne pas et la vie continue dans nos départements respectifs.

En se concentrant uniquement sur ce que nous vivons et en faisant abstraction de la poursuite et des offres patronales, nous pouvons vous dire que nous avons mis beaucoup d'efforts pour continuer d'avoir de bonnes relations de travail avec notre palier de gestion. Il y a toujours ces éternels recommencements qui se présentent; des procédures qui changent subitement comme par exemple, la façon de distribuer le temps supplémentaire. Mais les discussions se poursuivent dans le but de trouver des solutions à nos problèmes.

Nos nouveaux venus ont maintenant un incitatif pour rester avec nous! Nos patrons ont finalement réalisé que le salaire d'entrée dans les centres d'appel n'est plus compétitif et qu'une révision s'imposait. Dorénavant, suite à une entente, les nouveaux employés des centres d'appel niveau 1 (incluant le STC) du scfp-2815 Région ouest atteindront le taux cible d'au moins \$17./h. au bout de 24 mois au lieu de 5 ans. Ces progressions accélérées s'appliquent aussi à ceux et celles qui, étant déjà à l'emploi ont un taux inférieur à cette cible. Le résultat équivaut donc à compresser l'échelle applicable de 13 à 10 ans.

Le mentorat continue son cours. C'est un projet plutôt spécial, car

le syndicat fut directement impliqué dans sa mise-sur-pied. Comment pouvons-nous être contre un projet qui a pour but de spécialiser nos membres et de conserver notre expertise? Et bien maintenant, même si nous avons promis de ne pas laisser les offres patronales influencer notre jugement, nous devons vous dire que le fait que la direction veuille faire de la discipline en se servant de l'écoute des appels, vient jeter une ombre très négative à ce projet. À suivre...

En conclusion, nous essayons le plus possible de régler les problèmes avec nos rencontres hebdomadaires. Faute de s'entendre sur tout, l'important reste d'être en mesure de trouver des solutions ensembles.

Nous voulons prendre l'occasion pour remercier Dieu et Jacques Vaugeois.

Roberto Santucciono
Tulsa Valin-Landry
Vos délégués



Nouvelles des secteurs

@ stc/st-hubert

Depuis les derniers mois, il y a plusieurs nouveautés au sein de l'équipe de gestion. Tout d'abord, la nomination d'une nouvelle directrice principale afin de superviser la gestion des trois plateaux opérationnels : le STC de Montréal, le STC de St-Hubert et celui de Québec. Aussi, plusieurs nouveaux gestionnaires sur le plancher : embauche d'un gestionnaire technique pour le produit téléphonie sans-fil, embauche et/ou nomination de gestionnaires d'équipe provenant de l'externe ou de membres syndiqués qui ont fait ce choix...

Le projet « mentorat » a apporté son lot de changement dans le centre d'appel. Une équipe d'employés a été mise en place afin d'accompagner leurs collègues dans l'amélioration de la prise d'appel. Ce projet a pour but d'améliorer la qualité du travail, mais aussi de développer les aptitudes techniques et professionnelles des employés qui donnent et qui reçoivent du « coaching ». L'implantation du projet n'a pas été sans embûche. Par contre, une collaboration entre l'équipe de gestion et le syndicat a permis la mise en place de ce projet d'une manière positive. Toutefois l'utilisation d'un nouvel outil demeure litigieux. Il s'agit d'un logiciel qui en plus d'enregistrer tous les appels reçus et faits, captent également toutes les opérations informatiques du conseiller. Cette pratique ne respecte pas l'esprit de l'article 31 de la convention collective. Un grief a été déposé.

Afin d'améliorer le climat de travail et la motivation dans le centre d'appel, le comité « SHU motivé » et formé d'employés, travaille à organiser des activités et/ou des événements pour les personnel du STC de St-Hubert. Les activités sont financées par le comité via des tirages de billets de spectacle, de

loteries volontaires et par l'ouverture d'un « dépanneur » suivant l'exemple du STC de Montréal. En plus des billets de spectacle, une journée de karting a eu lieu le 12 avril dernier, une journée de « paintball » est prévue le 25 mai prochain et d'autres activités (journée hot-dog,



épluchette de blé d'inde, party de Noël) sont à prévoir tout au long de l'année.

Tout le monde le sait, les centres d'appels sont une « porte d'entrée ». Une fois dans la boîte, les gens quittent les centres d'appels pour aller relever de nouveaux défis au sein de Vidéotron. Depuis plusieurs mois, nombreux sont ceux qui tentent leur chance dans un autre département et qui parfois reviennent avant la fin de la période d'essai de 30 jours travaillés. Cette situation survient majoritairement, voir exclusivement, du côté de la Qualité Technique. Est-ce un manque de connaissances? Le manque de capacité physique? Une familiarisation déficiente? Une période d'essai trop courte? Ou peut-être un manque d'ouverture des gestionnaires face aux candidats de l'interne?

**David Noël, Jean-Christophe Ménard
et David Rochon**
Vos délégués

Nouvelles des secteurs

@ qt/laval

Bonne nouvelle pour la Qualité Technique (QT), nous commençons à voir de nouveaux visages rejoindre nos rangs comme techniciens. Il commençait à être temps car la période des déménagements arrive sous peu et un coup de pouce ne sera pas de refus. De plus, il n'y a jamais eu autant de mouvements de personnel pour des affectations ou des promotions vers d'autres fonctions. Le babillard commence à manquer d'espace pour tous ces postes illustrant les défis qui ne manquent pas.

Malgré que les réunions du comité de relations de travail avec l'employeur se font rares, nous réussissons à maintenir une bonne communication et une bonne collaboration avec nos deux directeurs de la QT. Souvent les problèmes se règlent à leur niveau car ils sont « parlables » et leur porte est toujours grande ouverte pour régler un litige ou simplement au moins discuter avant d'en avoir un. Notre vice-président, Yves Larose, travaille toujours en étroite collaboration avec eux et nous tient toujours informés des nouveaux développements.

La formation des techniciens sur les nouveaux produits comme le système d'ouverture de porte et le *Visiophone* de Vidéotron semble bien aller en général. Quelques heures supplémentaires

auraient été souhaitables toutefois selon les propos des collègues. En général tout va bien et nous avons à notre disposition des techniciens plus expérimentés dans ce domaine qui prêtent main forte en cas de besoin. Ce qui irrite surtout c'est le nombre important de bulletins d'information technique déposés dans nos pigeonniers chaque matin et que nous devons assimiler rapidement avant de partir exécuter notre route de travail. Par ailleurs, plusieurs problèmes ont été soulevés à nos superviseurs à propos du *Blackberry* au niveau des lectures de signaux des appareils des clients et de la fermeture des bons. Nous devons toujours attendre après le *Blackberry*. On nous assure que le tout sera réglé sous peu, reste à voir...

En général tout suit son cours. Notre moral reste inébranlable; nos idées et notre solidarité restent liées pour les années à venir tout comme par le passé.

Bonnes Vacances à tous et à notre Exécutif Syndical sur qui on peut se fier.

Patrick Morin
Délégué Syndical



Nouvelles des secteurs

@ ingénierie

Dans le secteur de l'ingénierie, avec la complicité des délégués, nous suivons avec une attention bien particulière le dossier de la « Modernisation du réseau » à Montréal. Qu'il s'agisse de l'utilisation de la sous-traitance, le manque de formation ou les affectations temporaires en plus en grand nombre, ce sont tous des dossiers nécessitant des interventions quotidiennes auprès des responsables concernés de la Compagnie.

L'ajout de nouvelles technologies modifie notre milieu de travail et l'organisation de notre travail. C'est pourquoi nous devons tous ensemble revendiquer la formation nécessaire afin de conserver notre expertise à l'interne. Il faut être proactif dans ce domaine et demeurer vigilant. N'hésitez surtout pas à discuter avec vos délégués de tous ces changements qui affectent votre milieu de travail.

Une étape importante concernant l'organisation du travail à la conception résidentielle et affaires s'est déroulée récemment. En effet deux rencontres ont eu lieu avec les directeurs, les

délégués et des membres. Les sujets suivants ont été abordés : manque de formation ou formation inadéquate, le climat de travail, la présence des sous-traitants dans le milieu de travail, les outils et équipements etc. Toutes les personnes présentes ont eu la chance de s'exprimer et nous souhaitons que ces rencontres sauront avoir un effet positif sur l'organisation du travail. Nous sommes donc en attente des solutions qui seront apportées par la Compagnie. L'organisation du travail c'est l'affaire de tous et chacun d'entre nous et merci à ceux qui y ont participé.

Laflèche Gilbert

Vice-président, responsable de l'ingénierie



Des gens de coeur

Fondation en coeur

Maman de deux jeunes ados (12 et 13 ans), je me souviens encore de l'euphorie qui m'avait gagné lorsque j'ai appris la venue prochaine de la cigogne. Ce sentiment intérieur propre aux femmes, ce comblement total de tout mes sens me rendait folle de joie. Joyeuse, peureuse, fière, heureuse et j'en passe, toutes les émotions se confondaient. Lors de la première échographie, la confirmation que tout était normal a provoqué une douce confiance à l'égard de qui s'en venait et l'assurance que tout serait ok pour un avenir heureux. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas...

Il y a quelques semaines nous apprenions la seconde grossesse de notre collègue et amie Karine Daoust, conseillère service à la clientèle et dont le conjoint travaille aussi chez Vidéotron. Toute une surprise les attendait lors de la fameuse échographie. En effet le petit Charles-Emile a une malformation cardiaque et naîtra avec celle-ci à la mi-juillet.

Les parents auraient pu se laisser abattre par cette nouvelle et pleurer sur leur sort. Au contraire ils ont décidé de trouver un aspect positif à leur mésaventure. Ils ont décidé de s'impliquer ensemble pour cette cause en faisant de l'information auprès des autres parents et en amassant des fonds pour la fondation du Cœur. La levée effectuée le 14 avril dernier a permis d'amasser près de 400 \$. Cet argent a entièrement été remis à la Fondation et il servira entre autres à l'achat de nouveaux équipements pour l'Hôpital Ste-Justine, à la fourniture des suivis à domicile et à l'achat des oursons de réadaptation pour les enfants qui ont subi une chirurgie.

Vous pouvez continuer à aider Karine et Mathieu par le biais de la Fondation en Cœur. Voici l'adresse du site officiel <http://www.fondationencoer.com>.



Défi Têtes Rasées Leucan, Montérégie



Madame Yvonne Desjardins, de la répartition à Dandurand, s'est lancé un défi. Celui de se faire raser la tête pendant la journée organisée par Leucan dimanche le 8 juin dernier.

Elle tient à remercier les gens qui l'ont encouragée car il s'agit d'une bonne cause. En son nom nous vous remercions tous et toutes.

Société Canadienne du Cancer...

Cette année une pensée toute spéciale accompagne ces quelques lignes, en



Société canadienne du cancer
Canadian Cancer Society

mémoire de nos collègues Georges Phaneuf, conseiller service à la clientèle à St-Hubert et Chantal Ferfield du service à la clientèle Affaires, qui ont malheureusement perdu leur combat contre la maladie. Nous persistons à croire qu'ensembles nous pouvons changer les choses...

De nouveau Suzanne Beaupré, conseillère service à la clientèle de St-Hubert, tient à remercier tous les participants et bénévoles qui ont fait de la campagne de cette année un franc succès. Les différentes activités programmées au cours d'un calendrier bien préparé (rallye automobile, spectacle, vente d'objets ect...) ont servi à recueillir plus de 7000 \$ depuis le 1^{er} septembre 2007.

Suzanne et ses co-équipiers ont versé l'argent recueilli lors du relais pour la vie, une marche qui s'est déroulé le 30 mai à Longueuil. À l'an prochain peut-être, qui sait ?

Des gens de passion

Commis Ingénierie

Je me nomme Kim Lachance. J'ai 34 ans et je travaille chez Vidéotron depuis mai 2000. J'ai connu quelques autres départements tels le soutien technique et la perception des comptes, mais aujourd'hui j'occupe un poste de commis ingénierie. Sous ce titre se cache différentes réalités dépendamment du service où l'on travaille. Dans mon cas je suis à la gestion des infrastructures et droits de passage.

Les infrastructures sont les conduits et les poteaux sur lesquels le câble et les équipements de Vidéotron sont installés afin de pouvoir distribuer les services de câble/internet/téléphone chez les clients. La plupart du temps, ces structures ne nous appartiennent pas et l'on doit payer des frais de location. Notre travail au quotidien consiste à valider si les frais qui nous sont facturés sont corrects et tenir un inventaire des structures sur lesquelles nous avons du câble et des équipements.

Pour ce qui est des droits de passage, parfois le câble et les équipements doivent être installés dans des lieux privés, comme par exemple, au dessus d'une voie ferrée ou dans un immeuble. Il y a donc un contrat qui doit être établi entre Vidéotron et la compagnie (ou le particulier). On doit s'occuper de faire le lien entre les deux parties jusqu'à la signature du contrat et ensuite on valide si les montants sont corrects une fois que nous recevons la facture.

De plus, c'est par notre département que les autres compagnies de câble doivent passer si elles veulent s'installer sur nos propres structures. Elles nous demandent la permission et ensuite, nous leur facturons des frais de location.

Voilà en gros ce que nous faisons au jour le jour !

Kim Lachance

Commis ingénierie
Gestion des Infrastructures

Acheteur

Bonjour, je travaille pour Vidéotron depuis maintenant 27 ans. J'avais 21 ans lorsque j'ai commencé ce qui devrait, en principe, vous donner mon âge. J'ai commencé à travailler pour les approvisionnements en 1989 comme secrétaire intermédiaire pour ensuite avoir le poste de secrétaire senior. En avril 2006, 2 postes d'acheteurs se sont ouverts et j'ai appliqué. En juin 2006, suite à la réussite des examens, on m'a octroyé le poste.

Les responsabilités de l'acheteur sont multiples mais en voici les principales :

- assurer les achats de biens et services requis par l'entreprise
- faire le suivi des bons de commande des services
- participer aux processus d'appel d'offres et à l'analyse des soumissions
- faire l'analyste des produits ; voir à ce qu'ils rencontrent les standards établis; maintenir la documentation tel que les catalogues à jour
- assurer un lien avec les fournisseurs
- trouver des débouchés pour liquider des produits désuets;
- participer à l'optimisation de la gestion des stocks

L'avantage de cette fonction est qu'elle n'est pas routinière. Il faut aussi aimer donner un bon service à la clientèle et ce, même si le client est interne. Dans mon cas, j'ai toujours aimé cette partie de mon travail. L'autre côté de la médaille est que les services sont requis expressément, donc il faut savoir travailler sous pression.

Une chose à laquelle je n'arrive pas à m'habituer est la féminisation du nom acheteur (acheteuse), c'est pourquoi vous retrouvez sous ma signature « acheteur ».

Espérant que cette petite description vous a informé sur ma fonction.

Chantal Lafleur

Acheteur

Des gens de passion

Conseiller sénior sécurité (Abuse)

Nous sommes une petite équipe de cinq personnes localisée au 2325 Dandurand, avoisinant la répartition. Nous relevons du directeur de la sécurité/qualité technique.

Le conseiller assure le traitement des plaintes de nos clients et des non clients vis à vis nos services. Il répond aux appels d'urgence du 911 et des différents corps policiers et complète les mandats reçus. Il doit prévenir les fraudes et réduire les pertes du au vol de télécommunication. Il est à noter que nous NE sommes PAS le département de la Piraterie. Nous travaillons de concert avec eux. Voici, en gros en quoi consiste le travail.

Internet :

Nous assurons le support de deuxième niveau pour tout ce qui touche la sécurité, les virus, les trojans, les pourriels, les droits d'auteurs, les « ips » statiques. Cela touche aussi les clients commerciaux.

Nous prenons les actions nécessaires afin que nos clients se conforment aux politiques d'usage acceptable de Vidéotron, aussi appelées PUA.

Nous contactons les administrateurs des autres fournisseurs pour régler des problèmes de bannissement de notre serveur de courriel (relais.videotron.ca, relais.videotron.net). Nous gérons les différentes listes blanches des serveurs de courriels, des serveurs anti-spam pour éviter les faux positifs.

Téléphonie par câble :

Notre but est de prévenir les pertes financières pour la compagnie. Pour y parvenir, nous sensibilisons notre clientèle sur certaines destinations dispendieuses et certains types d'appels. Suite à la réception d'alarmes, nous pouvons contacter un client et lui mentionner, par exemple, qu'un appel qu'il vient d'effectuer vers le Zaïre va coûter 2,31 \$ la minute. Ou bien, que l'appel à frais viré qu'il vient de recevoir de Cuba lui sera facturé au tarif du

fournisseur de téléphonie local en question au tarif de 5 \$ la minute. On reçoit également des alarmes sur les appels 1-900. Il n'est pas rare qu'en une fraction de seconde un compte de téléphone augmente de 300-400 \$ vers des lignes 1-900.

En avertissant nos clients tôt, de 48-72 heures après les dits appels, et avant de recevoir leur facture, ils ont le loisir de continuer de poursuivre ou de faire bloquer leur ligne. Dans plusieurs cas, le titulaire du compte n'est pas au courant de l'usage fait par un autre membre de sa famille ou par un visiteur.

On s'assure qu'aucun client ne déplace son MTA tel que requis par le contrat de service et nous prenons les mesures nécessaires pour corriger la situation et éviter les problèmes avec les services d'urgence 911.

Téléphonie sans fil :

Bien que très semblable à la TPC pour ce qui est du traitement des alarmes, en TSF se rajoute le transfert de donnée (GPRS). Facturé 0.05 \$ du kilo-octet, il est facile de dépenser plusieurs centaines de dollars en quelques heures de navigation internet sur son téléphone cellulaire. Là encore, nous avons la possibilité de faire bloquer la navigation internet du client.

Nous devons également surveiller le *Roming* sur les téléphones cellulaires. Lorsqu'un client utilise son sans fil dans un autres pays, les frais peuvent être très dispendieux (3 à 4 \$ /la minute par exemple).

Voilà, espérant que ce survol vous aidera à mieux comprendre notre responsabilité. Notre département peut être rejoint du lundi au vendredi de 7h00 à 23h00 au 514-281-8498, ou au 1-877- 380-2511 lorsque vous trouvez une note au SGA ou un billet Remedy ouvert.



Affaires syndicales

Un triste anniversaire, du déjà vu!

Le 22 avril passé marquait le premier anniversaire du lock-out des employé(e)s du Journal de Québec. À cette occasion, de nombreux travailleurs et travailleuses syndiqués ont participé à une manifestation de solidarité devant l'édifice du Journal. Il y en avait de tous les horizons : communications, autres secteurs du SCFP, affiliés de la FTQ, lock-outés de Pétro-Canada etc. Ils étaient là pour signifier aux dirigeants



de l'entreprise, le dégoût qu'inspire ce conflit gratuit et tout à fait déraisonnable. En même, ils on voulu dire à ces travailleurs et travailleuses qu'ils ne les abandonneraient pas tout aussi long que puisse être ce malheureux dérapage. Soulignons que depuis le début du lock-out, ils produisent le MEDIA MATIN QUEBEC, qui alimente gratuitement la population de Québec en informations locales et avec un souci de qualité très apprécié. À tel point que le Journal de Québec fait doublement piètre figure. Quant à nous du 2815, nous maintiendrons notre soutien financier récurrent adopté par une résolution de l'assemblée générale, le temps qu'il faudra

Vous pouvez lire le ce journal originale au <http://www.mediamatinquebec.com/>

Nous voulons un système de santé publique !

Le premier samedi du mois de mai marquait la fête des travailleurs et travailleuses. La FTQ en collaboration avec la CSN, la CSQ et quelques organismes sociaux ont organisé une marche pour signifier à nos gouvernements qu'il est impératif de garder public, universel et gratuit notre système de santé. Des grandes multinationales font des pressions pour entrer dans ce marché qui leur serait très lucratif. Pour nous les dirigeants des différents syndicats présents, la privatisation est synonyme de sous-traitance au privé donc rien de rassurant dans un système de santé. Alors si j'ai réussi à piquer votre curiosité, je vous invite à aller voir le site de la FTQ (www.FTQ.qc.ca). Vous y trouverez un vidéo sur le système de la santé. Visionnez-le. Il



est très bien fait et il nous fait sérieusement réfléchir sur l'avenir que nous voulons nous donner. Cet enjeu n'est pas un enjeu corporatif, c'est un enjeu large, celui de toute une société qui doit prendre les meilleures décisions pour son évolution!

Guy Gagné
Trésorier
SEVL 2815 et CPSC

À vous la parole

Pourquoi sommes-nous sous juridiction fédérale ? Une petite leçon d'histoire

Tout le monde a sa petite idée sur la question énoncée. On sait que nous sommes (la télédistribution) sous juridiction fédérale et ce faisant sommes réglementés par le Conseil de la Radio Télédiffusion Canadienne (CRTC). Mais pourquoi?

En fait, il faut remonter à 1867, à la signature de l'Acte de l'Amérique du Nord Britannique. Cet acte séparait pour la première fois les rôles nationaux et provinciaux en divisant les pouvoirs législatifs, exécutifs et les institutions étatiques provinciales. C'est ainsi que le Canada conserva les responsabilités de la poste, du service militaire, de la Loi Criminelle, de la monnaie, entre autres, et que les provinces héritèrent des droits du mariage, des droits civiques, l'incorporation des entreprises locales (les Inc.), et de la Santé, pour ne nommer qu'eux.

http://lois.justice.gc.ca/fr/const/c1867_f.html#distribution

Le gouvernement visionnaire de l'époque limita par contre certains pouvoirs provinciaux à l'Article 92 (10a) comme suit :

[Demeurent de juridiction canadienne...] *Lignes de bateaux à vapeur ou autres bâtiments, chemins de fer, canaux, télégraphes et autres travaux et entreprises reliant la province à une autre ou à d'autres*

provinces, ou s'étendant au-delà des limites de la province;

Autrement dit, tout ce qui n'existe pas encore, mais qui pourrait dépasser les frontières de la province.



Le tout a donné lieu à un débat dès l'apparition des premières entreprises de cablôdistribution au début des années 1950 et s'est poursuivi jusqu'en 1978. C'est alors que la Cour Suprême du Canada a tranché pour déterminer que la télédistribution serait dorénavant de juridiction fédérale exclusive consolidant ainsi le fief central sur les communications. La régie des services publique québécois fut par la suite dissoute.

Le débat récent concernant le dossier TQS a ressuscité la vision québécoise (par le PQ) d'un possible CRTC québécois comme l'ancienne Régie. Ce qui n'est pas clair c'est à savoir si le PQ souhaite un rapatriement complet de la juridiction en matière de communications ou simplement un pouvoir de réglementer les licences de télédiffuseur pour motif d'exception culturelle.

Bruno Cartier
Conseiller Senior
Soutien Technique à la Clientèle

À vous la parole

Chapitre A

Bonjour!

À la demande générale (c'est-à-dire de pas grand monde...) me voici de retour pour vous raconter les péripéties de mon travail à la perception. Semble-t-il qu'il y a eu quelques insatisfactions et commentaires négatifs suite à mon dernier texte. Personne n'ayant eu le courage de me le dire en pleine face (et il est si joli mon visage!), je ne vois aucune raison de me priver du bonheur de partager avec vous mes aventures.

Les préposées féminines de la perception pourront vous confirmer que nous sommes souvent objet de convoitise de la part des clients. Certains essaient de s'attirer nos bonnes grâces pour éviter de voir leurs services être interrompus. D'autres sont honnêtement séduits par la voix féminine et douce qu'ils entendent à l'autre bout du fil. Il m'est arrivé souvent de recevoir des invitations mais je n'ai jamais eu d'intérêt pour un homme qui est: 1) trop fauché pour payer sa facture ou 2) trop distrait pour payer sa facture. Dernièrement, j'ai toutefois accepté une invitation. Le sujet de mon approbation s'appelle François Mbougou-Loulou. Il avait loué le film Maman l'experte Vol. 1 ainsi que les Volumes 2, 3, 4, etc... Je voue moi-même une grande admiration pour ma mère. Je ne pouvais donc qu'espérer le mieux de la part d'un homme admirant sa mère au point de louer différents films (dont, je l'avoue, je n'avais jamais entendu parler) sur le sujet.

Notre conversation fut brève (statistiques obligent...) mais représentative de ce que notre aventure serait: brève mais euh... chaleureuse? Malgré les détails financiers et prosaïques de notre con-

versation, le ravissement a rapidement pris place. Il fait généralement clair à mon bureau mais l'ambiance s'est tout de même assombri, laissant un ange lumineux me servir d'éclairage (lumineux comme les p'tits bonhommes fluos qu'enfant, nous allions regarder au creux de nos mains, enfermé dans le garde-robe). Il était accompagné d'un autre ange qui jouait du violon. L'ange lumineux égrainait son nuage et en faisait tomber des confettis sur ma tête. C'était tellement féérique! Il se dégageait une mystifiante odeur de barbe à papa. Savez-vous d'où ça provenait? Des anges. Un ange qui transpire, ça sent la barbe à papa. Intéressant, hein? Et là, la conversation entre moi et le beau (je ne l'avais pas vu mais il ne pouvait être autrement que TRÈS beau) François Mbougou-Loulou était si chaude que les anges transpiraient au point où il pleuvait presque.

Chapitre B

Nous nous sommes donné rendez-vous en début de soirée, un vendredi soir, pendant le festival Nuits d'Afrique. Je ne connais pas l'étendue de culture générale de chacun de vous, mes assidus lecteurs, mais vous avez certainement deviné par son nom de famille que ledit client est africain. Pour nous retrouver parmi la foule, ce fut facile; mes anges me suivaient encore et il avait aussi 2 anges; l'un lançait des morceaux de bananes en guise de confettis et l'autre jouait du tam-tam. Malheureusement, ça a mal tourné quand les anges -qui sont LOIN d'être de doux chérubins- en sont venus aux coups... C'était à qui ferait tomber l'autre de son nuage...

Pour en revenir à François, il est effectivement très beau... Ah! Comment ne pas croire en Dieu devant de telles splendeurs! Ce gars-là était vrai-

ment une merveille de la création... Il est très grand (quoique étant de petite taille, je préfère habituellement quand le gars est à portée de vue) sa mince silhouette vêtue élégamment. Nous avons bavardé un moment, afin d'apprendre à mieux nous connaître. Je découvris donc que mon beau prince était réellement un prince, héritier de la couronne de Ramanouch-Ngibili, quelque part au Sénégal. Ce détail pourrait vous paraître amusant ou romanesque, mais il est à l'origine de certains bouleversements dans notre ambiance de travail.

Chapitre C

Puisque mon nouveau destin est de devenir Mme Mbougalou-Loulou, future épouse du futur héritier du trône d'une tribu de 47 âmes, des changements étaient inévitables. Moi qui jouissais déjà d'un charme qui suscitait l'envie, ma future position ne pouvait que renforcer cette envie dont je faisais l'objet. Il a donc fallu me procurer une certaine sécurité. Bien entendu, il me fallait une sécurité à l'africaine; il y eut donc 2 gardes du corps positionnés de chaque côté de moi, vêtu de robes colorés et armés de bâton de bois. Il y en eut un 3e qui jouait du tam-tam, assis derrière moi. Ça me permettait de prendre mes appels debout, le bassin ondulant au rythme de la musique. C'est à cette période que les offres pour venir travailler à la perception ont triplés. Lorsqu'un client était trop agressif, l'un d'eux faisait brûler de l'encens et répandait de la sauge.

Malheureusement, certains d'entre vous connaissent mes problèmes d'allergies. Je suis allergique à peu près à tout. Alors il n'a fallu que d'un début de journée difficile pour que mes yeux rougissent, mon nez se gonfle et que ma voix flûtée devienne nasillarde comme Janice dans Friends. Je ne pouvais pas continuer comme ça...

Qu'allais-je faire?

Je devais choisir entre ma vie de princesse de la banane, au fond d'une tribu sénégalaise, ou mon travail?

Si je vous écris ceci, c'est que mon choix est fait... J'attends donc de savoir qu'elle autre aventure viendra ensoleiller ma journée, entre le bonheur que j'ai de couper tous ces clients qui ne paient pas.

Dominique La Merveille

P.S. Pour les candides, vous êtes avisés qu'il s'agit d'un texte de fiction et que toute ressemblance avec quelque réalité est fortuite.



1-2486, Jean-Talon Est
Montréal, Québec
H2E 1W2

executif@sevl2815.com
www.sevl2815.com

Tél. : 514-527-4637
Télééc. : 514-527-1832

la fo

565, boul. Crémazie
Bureau 700
Montréal, Québec

Tél. : 514-384-9681
Télécopieur : 514-384-9680

Le comité exécutif tient à remercier Martine Bougie, agent d'information et Odette Martel, conseillère du SCFP pour leur précieuse collaboration. Nous remercions également toutes les personnes qui nous ont soumis un texte.



Le Signal est le journal d'information de la section locale 2815 du SCFP. L'exécutif reçoit les articles qui lui sont soumis et se réserve le droit de refuser de publier tout texte qui est jugé discriminatoire diffamatoire, sexiste, raciste, qui est source de libelle ou encore qui va à l'encontre du mandat et des objectifs du syndicat.

La tribune libre, **«à vous la parole»** permet aux membres de s'exprimer sur toutes les questions de nature syndicale ou qui touche la vie au travail. Les textes doivent être brefs et respecter la politique éditoriale. Les textes consistant en des attaques personnelles ou comportant des inexactitudes quant aux faits relatés, seront refusés.

Le Signal est le journal officiel du Syndicat des employé(e)s de Vidéotron Ltée (SCFP) Section Locale 2815

Nous vous invitons à nous soumettre vos articles par télécopieur au (514) 527-1832, par courriel au lesignal@sevl2815.com ou par l'entremise de votre délégué.