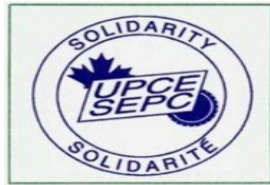




From anywhere... De partout...
to anyone jusqu'à vous



Comité national mixte des centres de contact avec la clientèle

Le 4 novembre 2009

Réunion n° 2

Présences :

SCP

Mary Kirby-Gall

Brigitte Hanna (par téléconférence)

Ken Doyle

Shannon Hurst

AFPC / SEPC

Mike Moeller

Janet May

Kelly Steele

Monique Trahan

Conseiller :

John Chamberlain (par téléconférence)

Heure : de 8 h 30 à 12 h 30 HNE

Endroit : siège social, tour Nord N0240C

N° de téléconférence : 1 877 343-2262 – code d'accès : 169-8086#

Ordre du jour approuvé

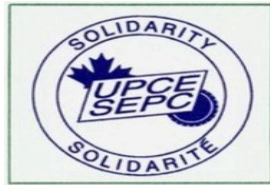
8 h 30	10 h	Ordre du jour – ajout, suppression et modification
		Points reportés des autres rencontres :
	1	Travail par Internet
	2	Segments et enregistrement de segments
		Discussions sur les sujets d'intérêt actuel pour le SEPC :
	1	Marco, sous-traitant
	2	UTD
	3	Employés nommés pour une période déterminée
	4	eQuality
	5	Congé pour activités syndicales
10 h	10 h 15	Pause
10 h 15	12 h	Reprise
		Discussion sur les sujets d'intérêt actuel pour la SCP.
12 h	12 h 30	Proposition de points à traiter pendant la rencontre de février 2010
		Dates des prochaines rencontres

Comité national mixte des centres de contact avec la clientèle

Le 4 novembre 2009

Réunion n° 2

		Points reportés des autres rencontres :
	1	Travail par Internet— Le Syndicat était d'avis que tous les centres devaient avoir accès à ce type de travail. La direction a indiqué que l'accès à ce type de travail était réservé à la région d'Ottawa en raison du système actuel. Elle a précisé qu'elle effectuait une analyse de rentabilisation pour développer un environnement qui permettrait à tous les emplacements d'avoir accès à ce type de travail.
	2	Segments et enregistrement de segments— Ken Doyle va transmettre au Comité les taux de conformité. Le Syndicat est préoccupé par le fait que les clients restent longtemps au téléphone avec les agents. La direction a répondu à une question du Syndicat sur la fréquence des séances d'encadrement par les superviseurs en indiquant qu'elles avaient lieu au moins une fois par mois. Les parties ont longuement discuté des segments.
		Nouveaux points soumis par le SEPC :
	1	Marco, sous-traitant— Le Syndicat voulait savoir quand la transition du sous-traitant Marco serait effectuée sur le site Web de Postes Canada. La direction a répondu que la transition avait encore été reportée, mais qu'elle devrait se faire à la mi-novembre. Tous les clients ont été informés par courrier que des changements seraient bientôt effectués. Le magasin en ligne Marco sera modernisé et remplacé par la plateforme de commerce électronique.
	2	UTD— Le Syndicat voulait obtenir une mise à jour sur l'UTD. Toutes les UTD dépendent du service CPR à l'exception de celle de Fredericton, qui fait partie du RSE. La SCP fournira au Syndicat davantage de renseignements à ce sujet lorsqu'elle en aura et tiendra des consultations à ce sujet si cela est nécessaire.
10 h	10 h 15	Pause
	3	Employés nommés pour une période déterminée (à terme)— Les parties ont tenu de longues discussions sur différents sujets concernant les employés nommés pour une période déterminée. Le Syndicat a demandé d'obtenir une liste à jour de tous les employés nommés pour une période déterminée. Postes Canada a assuré au SEPC qu'elle la lui transmettrait prochainement.



Comité national mixte des centres de contact avec la clientèle

Le 4 novembre 2009

Réunion n° 2

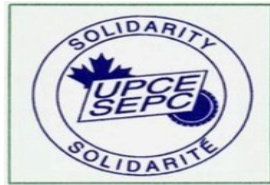
		<p>Employés embauchés pour la période de Noël—La direction a indiqué qu'elle embaucherait environ 32 employés à terme pour la période de Noël. Le Syndicat voulait savoir si la Société embaucherait un grand nombre d'employés à terme pour les Jeux Olympiques. La direction a répondu qu'elle ne le croyait pas, en précisant que le volume des appels avait considérablement diminué en raison de la conjoncture économique. Les appels des entreprises ont en effet diminué de 60 000 par rapport à l'année dernière. Les appels des particuliers ont diminué de 240 000, et il y a eu 65 000 demandes de renseignements en moins soumises par l'intermédiaire du service MERX. En raison de la modernisation des systèmes, il y a eu 8 000 demandes supplémentaires adressées au service d'assistance. En outre, le taux d'abandons a diminué. Une baisse de 20 % pour les particuliers, de 5 % pour les entreprises et de 4 % pour le service d'assistance. Les chiffres concernant le Centre national de philatélie n'étaient pas disponibles.</p> <p>Le Syndicat a soulevé la question des employés à terme gardés plus que trois mois car, dans ces situations, il faudrait penser à embaucher un employé permanent. Postes Canada renouvelle le contrat de beaucoup d'employés à terme au-delà de six mois. Cela signifie que ces employés reçoivent des avantages sociaux et, s'ils deviennent des employés permanents, on peut considérer qu'ils ont travaillé pendant une période continue en vertu de la convention collective.</p>	
4		<p>eQuality—</p> <p>Le SEPC a fait une présentation qui sera jointe au procès-verbal. Le Syndicat pense que les agents doutent d'eux-mêmes lorsqu'ils sont en communication avec les clients, car ils ont l'impression qu'on les accuse de faire des erreurs.</p> <p>La direction a rappelé au STTP que l'objectif du programme eQuality était d'encourager l'amélioration et non de pénaliser.</p> <p>Le SEPC a indiqué que ce n'était pas ce qu'on lui avait expliqué. Il a indiqué que, même lorsqu'un appel a une mauvaise évaluation ou un rapport négatif, il est très rare que le superviseur conteste avec succès la décision prise par l'équipe eQuality et par les gestionnaires et la directrice du RRC.</p> <p>Le Syndicat pense qu'il faudrait rendre la plupart des tâches d'encadrement au personnel d'encadrement, car celui-ci pourrait être en mesure de connaître les raisons pour lesquelles un incident s'est produit. Les employés d'encadrement, qui sont ceux, mis à part les agents, qui connaissent le mieux les employés et les différentes situations, se sentent mis à l'écart.</p> <p>Postes Canada a indiqué que l'équipe eQuality évaluait les appels pour le compte de la directrice du RRC, et que c'était cette dernière, les</p>	

Comité national mixte des centres de contact avec la clientèle

Le 4 novembre 2009

Réunion n° 2

		<p>gestionnaires du RRC et le personnel d'encadrement qui décidaient des critères d'étalonnage pour l'équipe du RRC.</p> <p>Postes Canada a indiqué que l'équipe (tous les gestionnaires du RRC, tout le personnel d'encadrement du RRC, la directrice du RRC, le gestionnaire de la qualité des appels et les agents de qualité des appels) organisait des téléconférences bimensuelles pour parler de l'étalonnage et qu'elle s'efforçait d'apporter des améliorations aux outils de mesure. La direction a expliqué que tous les employés d'encadrement et l'équipe eQuality tenaient une téléconférence bimensuelle sur l'étalonnage, que les appels d'étalonnage constituaient un sujet et que ces téléconférences étaient l'occasion pour le personnel d'encadrement de parler de ses préoccupations.</p> <p>Le SEPC a reconnu que le personnel d'encadrement devait exprimer ses préoccupations, mais il a précisé que peut-être il pensait qu'on ne l'écoutait pas comme il se doit.</p> <p>Postes Canada va se pencher davantage sur la question.</p> <p>Il pourrait s'agir d'un bon outil d'aide mais, jusqu'à présent, il a, selon le Syndicat, engendré du stress et a sapé le moral des employés.</p>
5		<p>Congé pour activités syndicales-</p> <p>Le Syndicat a exprimé des préoccupations quant au fait que les représentants syndicaux soit ne demandent pas d'obtenir du temps pour résoudre les problèmes des employés, soit n'obtiennent pas le temps qu'ils demandent. On semble considérer que ce type de travail devrait être effectué pendant les heures de temps libre. La convention collective indique très clairement qu'il faut accorder du temps aux représentants syndicaux pour accomplir ces tâches. Si la situation est considérée urgente, en vertu de la convention collective, il faut alors accorder un congé dans les 30 minutes. Lorsque la situation n'est pas urgente, les représentants syndicaux informent leur supérieur et directement le service de planification des effectifs de la situation, afin que du temps leur soit accordé dans un délai raisonnable et que le service de planification des effectifs puisse prendre les dispositions nécessaires en ce qui concerne les horaires.</p>
6		<p>Problèmes liés à la paie-</p> <p>À Fredericton, au moins deux employés ont reçu une paie de seulement 20 dollars. En outre, aucune avance n'est disponible en raison des modifications apportées à la paie. Les parties ont tenu des discussions afin de trouver un moyen de résoudre le problème plus rapidement. Dans les deux cas, cela a pris huit jours ouvrables avant que les employés ne reçoivent l'argent qui leur était dû; cela est inacceptable. La direction a convenu de transmettre ce type de cas directement à Mary afin que les problèmes soient réglés plus rapidement. Le SEPC devra transmettre au niveau hiérarchique supérieur les renseignements relatifs aux employés</p>



Comité national mixte des centres de contact avec la clientèle

Le 4 novembre 2009

Réunion n° 2

		touchés si le problème n'est pas réglé rapidement, et Mary présentera ces exemples au directeur du Service de la paie.
	7	<p>Taux d'occupation—</p> <p>Les parties ont discuté des taux d'occupation, car le Syndicat pense qu'ils sont supérieurs à la moyenne de l'industrie. La SCP a répondu qu'ils ne l'étaient pas.</p> <p>À la fin du mois d'octobre, le représentant syndical de Fredericton a assisté à une téléconférence avec Ken Doyle, Planification des effectifs. D'autres téléconférences ont été planifiées, car 30 minutes ne suffisent pas pour traiter toutes les questions qui se posent actuellement. La SCP a convenu que le représentant syndical de Fredericton et Ken Doyle travaillent ensemble sur ce point. Lorsqu'ils auront terminé leur analyse, ils devront en faire part au comité.</p>
12 h	12 h 30	<p>Proposition de points à traiter pendant la rencontre de février 2010-</p> <p>Les parties ont convenu de consacrer la rencontre de février 2010 au service de planification des effectifs. Si des questions urgentes se posent d'ici là, elles seront intégrées à l'ordre du jour de la rencontre de février.</p> <p>Dates des prochaines rencontres : 4 février 2010, 12 mai 2010 et 25 août 2010.</p>
12 h 30		Fin de la réunion.