



## AFPC-SEPC ENJEUX DES NÉGOCIATIONS



Les membres de l'AFPC sont fiers du travail qu'ils accomplissent pour Postes Canada, mais souvent leur contribution n'est pas reconnue ni valorisée.

Ce bulletin d'information est le premier d'une série qui mettra en lumière les enjeux au travail et ce que nous voulons obtenir dans le cadre de la présente ronde de négociations pour améliorer notre milieu de travail.

### Surveillance

Le personnel des centres de contact travaille dans un contexte de production électronique; c'est ce qu'on appelle l' « usine de la nouvelle économie ». Dès que les personnes entrent au travail, leur emploi du temps est minuté, évalué et surveillé. Les courriels sont évalués en fonction de l'efficacité et de la productivité. Le volume d'appels à l'heure est comptabilisé, ainsi que la durée des appels et le temps de non-disponibilité. Les surveillantes ont un accès illimité aux appels et aux courriels des employées, ainsi qu'à leurs conversations avec les clients. Il est de plus en plus courant à Postes Canada de surveiller le personnel et d'évaluer son rendement en fonction de normes déraisonnables.

Notre équipe de négociation a proposé que les modifications suivantes soient apportées au libellé de la convention actuelle afin de régler ce problème et de créer un milieu de travail équitable.

#### Mesure du rendement

*Il est reconnu que la mesure du rendement est nécessaire pour obtenir une évaluation objective de la productivité d'un groupe, d'une section ou d'un bureau, mais il n'y aura pas de mesure du rendement individuel.*

#### Surveillance

*Les systèmes de surveillance et d'observation ne peuvent être utilisés que dans le but de protéger le courrier et la propriété de l'État contre des actes criminels tels le vol, la déprédation et les dommages à la propriété. Or, ces systèmes ne sauraient être utilisés comme moyen d'évaluer le rendement des employées ni servir à recueillir des preuves à l'appui de mesures disciplinaires, à moins que ces mesures disciplinaires résultent de la perpétration d'un acte criminel.*



## AFPC-SEPC ENJEUX DES NÉGOCIATIONS



...1

### Volume de travail

#### Temps de préparation pour entreprendre et conclure le quart de travail

Les charges de travail impossibles à gérer sont devenues monnaie courante pour les membres de l'AFPC à Postes Canada, y compris le personnel des centres de contact. Les membres s'entretiennent avec des personnes et les aident à régler leurs problèmes. Ils ne peuvent interrompre leur conversation tout simplement parce que c'est la fin de leur quart. Ils donnent naturellement la priorité au client, mais ils ne sont pas rémunérés pour le travail supplémentaire qu'ils effectuent au début ou à la fin de leur quart.

Notre équipe de négociation a proposé que les modifications suivantes soient apportées à l'article 25 de la convention actuelle afin de régler ce problème et de créer un milieu de travail équitable.

#### Période préparatoire au service et préalable à l'interruption du service au centre de contact

- (a) *Les employées affectées au centre de contact ne sont pas tenues de répondre à un appel au cours des dix premières minutes de leur quart.*
- (b) *Les employées affectées au centre de contact ne sont pas tenues de répondre à un appel au cours des dix dernières minutes de leur quart.*

Travaillons ensemble pour obtenir une convention collective équitable – appuyons nos collègues des centres de contact.