

***APPENDICE «M»**

**COMITÉ DE L'EXPANSION DU SERVICE ET DE
L'INNOVATION ET DU CHANGEMENT**

1. LE MANDAT

- 1.1 La Société et l'Alliance reconnaissent que la création d'emplois dépend du succès de la Société dans ses efforts pour satisfaire sa clientèle, générer de nouvelles occasions d'affaires et gérer ses opérations de manière compétitive. Les parties reconnaissent également que les efforts déployés par les employés et par la direction constituent un facteur important en vue de satisfaire ces exigences. Les parties conviennent d'unir leurs efforts en vue de trouver des moyens d'accroître la satisfaction de la clientèle, générer des nouveaux revenus, et identifier des occasions d'affaires viables susceptibles de mener à la création de postes additionnels.
- 1.2 Les parties conviennent en outre, conformément aux dispositions de la partie 6 de la présente appendice, que l'une ou l'autre peut présenter des projets susceptibles d'entraîner provisoirement la modification, l'adaptation ou la suspension de certaines dispositions de la convention collective.
- 1.3 La Société et l'Alliance reconnaissent aussi que ces nouvelles occasions d'affaires peuvent ou non exiger l'acquisition de compétences nouvelles ou accrues.
- 1.4 La Société et l'Alliance conviennent donc de créer le Comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement (le « Comité ») en lui confiant le mandat suivant :
- a) cerner les propositions donnant lieu à la création de nouveaux emplois;
 - b) cerner les initiatives d'innovation et de changement, décrites à la Partie 6, visant à améliorer les conditions d'exploitation;
 - c) appuyer les propositions de perfectionnement des aptitudes;
 - d) trouver des moyens d'accroître le degré de satisfaction de la clientèle, d'élargir la gamme de services actuels et de générer de nouveaux revenus et de nouvelles occasions d'affaires;
 - e) cerner le potentiel de croissance des fonctions dont les titulaires sont actuellement représentés par l'agent négociateur;
 - f) cerner les propositions qui permettraient de faire effectuer par les membres de l'unité de négociation du travail qui n'est pas actuellement effectué par des employés de la Société;

- g) cerner les propositions susceptibles d'améliorer le service et d'accroître les revenus;
- h) prévoir le nombre de postes qui pourraient être créés dans le cadre des propositions susmentionnées;
- i) étudier l'incidence sur les recettes, les services, et les coûts des initiatives de création d'emplois;
- j) décrire, élaborer et surveiller la mise en oeuvre des projets pilotes qui serviront à vérifier la viabilité des propositions susmentionnées, ainsi que la qualité de l'amélioration du service, et confirmer ou modifier le nombre de postes que ces projets pilotes sont susceptibles de générer.
- k) évaluer les projets pilotes en vue d'établir si ces projets peuvent se poursuivre de façon autonome ou autrement. À cette fin, le Comité, à la demande d'un membre, demande à la fonction financière des Ressources humaines de la Société d'évaluer les projets pilotes susmentionnés afin d'établir si les postes associés aux projets identifiés et mis à l'essai peuvent être maintenus avantageusement, c'est-à-dire s'ils génèrent suffisamment d'économie ou de revenus pour couvrir les coûts inhérents à ces postes, y compris les coûts de main-d'oeuvre et tous les autres coûts nets supplémentaires, ou s'ils peuvent être par ailleurs avantageux pour les employés et la Société.

2. TRAVAIL DE L'UNITÉ DE NÉGOCIATION

- 2.1 Puisqu'il est de l'intention de la Société que ses employés accomplissent la plus grande partie possible du travail, le Comité se voit confier le mandat de s'occuper de la question de la sous-traitance du travail normalement et régulièrement accompli par les employés membres de l'unité de négociation. Le Comité s'acquitte de son mandat de la manière qui suit :
- a) Toutes les propositions visant à confier en sous-traitance du travail normalement et régulièrement accompli par les employés membres de l'unité de négociation font l'objet de consultations avec le Comité au moins quatre-vingt-dix (90) jours civils avant la date prévue de mise en oeuvre de la proposition.
 - b) La Société convient que les représentantes de l'Alliance recevront toutes les données pertinentes et notamment les analyses coûts-avantages effectuées concernant le projet de sous-traitance. Sous réserve des clauses 5.5 et 5.6 de la partie 5 ci-dessous, ces données sont fournies dans le seul but de permettre au Comité d'accomplir son travail.
 - c) Les représentantes de l'Alliance auront l'occasion, après avoir reçu de la Société les données pertinentes, de présenter des mémoires et d'effectuer des représentations afin que le travail continue d'être effectué par les membres de l'unité de négociation.

- d) Le Comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement est mandaté pour évaluer les propositions de la Société, ainsi que les mémoires et les représentations de l'Alliance, et pour formuler à l'intention de la Société les recommandations qu'il juge appropriées dans les circonstances, compte tenu de la rentabilité commerciale et financière des propositions, mémoires et représentations en cause.

3. PERFECTIONNEMENT DES APTITUDES

- 3.1 Afin d'appuyer les propositions de perfectionnement des aptitudes professionnelles qui aideront les employées à se prévaloir des possibilités offertes par les nouveaux projets ou des possibilités d'emplois déjà présentes au sein de l'unité de négociation et pour favoriser l'acquisition de ces compétences, le Comité se verra confier le mandat de réviser les exigences en matière de compétences et de collaborer à l'élaboration de programmes visant à s'assurer que les exigences en question sont satisfaites.
- 3.2 Le Comité est également mandaté pour :
 - a) étudier les aptitudes nécessaires à l'exécution du travail qui tombe actuellement dans le champ de compétence de l'unité de négociation et qui prépare les employées à changer d'emploi, à avancer dans leur carrière ou à améliorer leurs aptitudes générales;
 - b) étudier les aptitudes nécessaires à l'exécution du travail qui tombe dans le champ de compétence de l'unité de négociation par suite de nouvelles occasions d'affaires ou de tout autre changement au sein de la Société;
 - c) étudier les aptitudes nécessaires aux projets décrits à la clause 1.4 ci-dessus et établir de quelle manière ces aptitudes pourront être acquises;
 - d) étudier les possibilités de coopération notamment, mais sans s'y restreindre, les programmes gouvernementaux de formation ou de subventions et les efforts communautaires en collaboration avec d'autres employeurs;
 - e) s'assurer que les programmes de perfectionnement des aptitudes sont offerts aux employées qui pourraient désirer se prévaloir des nouvelles occasions d'affaires associées au programme.
- 3.3 Le Comité s'enquiert aussi des aptitudes générales, notamment en ce qui concerne, mais sans s'y restreindre, l'aptitude à lire et à écrire, l'obtention du diplôme d'études secondaires, les études postsecondaires, les aptitudes en informatique, etc.

4. CRÉATION DU COMITÉ DE L'EXPANSION DU SERVICE ET DE L'INNOVATION ET DU CHANGEMENT

- 4.1 Le Comité est constitué d'un Comité directeur et d'un Comité de travail.
- 4.2 Le Comité directeur est constitué de deux (2) représentantes nommées par l'Alliance, deux (2) représentantes nommées par la Société et d'une conseillère indépendante choisie par les deux parties.
- 4.3 La Société convient qu'une (1) de ses membres au sein du comité directeur est une représentante de la haute direction. L'Alliance convient qu'une (1) de ses membres au sein du comité directeur est une représentante principale de l'Alliance. Il est également entendu que les représentantes principales des parties prennent une part active aux travaux du Comité.
- 4.4 La conseillère indépendante choisie par les parties demeure en fonction jusqu'à son remplacement. Son rôle est d'aider le Comité directeur dans ses travaux et d'agir en qualité de présidente dudit Comité avec droit de vote sur toutes les propositions qui relèvent du mandat du Comité.
- 4.5 Si la conseillère indépendante doit être remplacée et que les parties ne parviennent pas à s'entendre sur le choix d'une personne, chaque partie nomme dans les cinq (5) jours une procureure indépendante dont le mandat est de s'entendre avec la procureure de l'autre partie pour désigner la conseillère indépendante dans les dix (10) jours.
- 4.6* Le Comité de travail est constitué de deux (2) représentantes nommées par l'Alliance et deux (2) représentantes nommées par la Société. Chacune des parties aura droit à une somme à même le fonds établi en vertu de la présente, jusqu'à concurrence de cent vingt mille dollars (120 000 \$) par année pour couvrir les coûts des salaires et bénéfiques. Les deux (2) représentantes de l'Alliance et une (1) représentante de la Société s'occupent à plein temps de mener à bien les mandats qui leur sont confiés par le Comité directeur. Si les représentantes de l'Alliance ont besoin d'un congé, celui-ci leur est accordé.
- 4.7 Chaque partie peut remplacer ses membres au sein du Comité directeur et du Comité de travail en tout temps.
- 4.8 Le Comité directeur et le Comité de travail décident de leur propre mode de fonctionnement.
- 4.9 Le Comité directeur et le Comité de travail se réunissent aussi souvent qu'ils le jugent nécessaire pour accomplir leur mandat mais au moins deux fois par mois.
- 4.10 Sauf disposition contraire dans le présent appendice, toutes les décisions sont prises par voie de consensus.
- a) En l'absence d'un consensus au sein du Comité directeur, la décision est arrêtée sur un vote à la majorité simple.

- b) En l'absence d'un consensus au sein du Comité de travail, la question est renvoyée devant le Comité directeur qui tranche.
- 4.11 Sauf indication contraire dans le présent appendice et malgré les dispositions de la clause 4.10 ci-dessus, l'une ou l'autre des parties peut, si ses représentantes sont unanimes, renvoyer un mandat au Comité de travail. Cependant, le Comité de travail ne doit pas, en aucun temps, se voir renvoyer plus de trois (3) mandats par les représentantes d'une seule partie. La présente disposition ne limite en rien l'aptitude du Comité directeur à renvoyer des mandats au Comité de travail par un vote à la majorité simple.
- 4.12 La représentante principale de l'une ou l'autre des parties au sein du Comité directeur peut, au besoin, convoquer une conférence téléphonique avec la présidente et tout autre membre de l'un des deux comités pour résoudre un problème que le Comité de travail rencontre dans l'exécution d'un mandat.

5. TRAVAIL DU COMITÉ DE L'EXPANSION DU SERVICE ET DE L'INNOVATION ET DU CHANGEMENT

- 5.1 Sauf disposition contraire du présent appendice et afin de remplir ses mandats tels que décrits à la partie 1 ci-dessus, le Comité directeur a le pouvoir de lancer des projets pilotes, de fournir les fonds nécessaires à la mise en oeuvre des projets pilotes et au paiement des salaires des postes reliés aux projets pilotes pendant leur durée et le pouvoir d'utiliser le budget décrit ci-après. Il est également convenu que les postes créés, dans le cadre de projets pilotes qui génèrent suffisamment de revenus supplémentaires pour couvrir les coûts inhérents aux postes en question, y compris les coûts de main-d'oeuvre et tous les autres coûts nets supplémentaires, tel qu'établi par une évaluation financière indépendante, seront transférés au budget opérationnel approprié.
- 5.2 Le Comité directeur :
- a) recueille les sommes versées par la Société tel qu'il est prévu aux présentes, et dépose ces sommes dans le compte décrit aux présentes;
 - b) tient des registres financiers sur les sommes reçues et dépensées;
 - c) prend les arrangements nécessaires pour que tous les registres financiers et toutes les opérations soient vérifiées par une firme de comptables agréés choisie par le Comité directeur;
 - d) prépare des rapports périodiques faisant état des activités du Comité de travail et soumet ces rapports à la Société et à l'Alliance;
 - e) s'assure que toutes les dépenses sont engagées conformément aux politiques énoncées dans la présente entente, ainsi qu'aux politiques et procédures particulières à être élaborées par le Comité directeur;

- f) exécute toute autre fonction que le Comité directeur juge appropriée pour s'acquitter de son mandat;
- g) le Comité directeur n'est pas habilité à contracter des dettes ou des dettes éventuelles remboursables après la fin du premier trimestre suivant l'expiration de la convention collective. Les sommes (des dettes ou des dettes éventuelles) ne doivent pas dépasser quatre cent mille dollars (400 000 \$).

5.3 Le Comité de travail :

- a) s'acquitte des mandats qui lui sont confiés par le Comité directeur;
- b) remet ses recommandations au Comité directeur relativement aux mandats qui lui sont confiés;
- c) fait appel à toutes les ressources nécessaires approuvées par le Comité directeur pour s'acquitter des mandats qui lui sont confiés; de plus, l'une ou l'autre des parties peut dépenser unilatéralement jusqu'à concurrence de cent mille dollars (100 000 \$) par année pour du travail relié au présent appendice;
- d) consacre le temps qu'il faut pour s'acquitter des mandats qui lui sont confiés.

5.4 Toutes les informations pertinentes, y compris les analyses coûts-bénéfices exécutées en regard de toute proposition, sont fournies au Comité directeur et au Comité de travail. Ces informations sont fournies dans le seul but de leur permettre d'accomplir leur travail.

5.5 À la demande de la Société, en vue de protéger les intérêts commerciaux de cette dernière, les représentantes et représentants de l'Alliance s'engagent, au nom de l'Alliance, à garder confidentiel et à ne pas divulguer tout renseignement ou toute proposition appartenant à la Société et à toute entrepreneuse. En l'absence d'un tel engagement, la Société est déchargée de son obligation de fournir ces informations, y compris celles demandées en vertu de la clause 5.4.

5.6 Réciproquement, à la demande de l'Alliance, les représentantes et représentants de la Société prennent l'engagement de maintenir confidentiels et de ne pas divulguer toute proposition ou tout renseignement reçu de l'Alliance.

5.7 Le Comité directeur s'entend pour nommer un arbitre qui pendant toute la durée de la convention collective sera disponible afin de :

- a) décider de la pertinence des demandes d'information, y compris celles mentionnées à l'alinéa 2.1 b) de la partie 2 ci-dessus ou de garder l'information confidentielle conformément aux clauses 5.5 et 5.6 ci-dessus;
- b) prolonger le délai prévu à la clause 2.1 a) de la partie 2 ci-dessus

d'une période maximale de trente (30) jours civils dans des circonstances exceptionnelles;

- c) trancher sur-le-champ toute question relative à ces demandes d'information ou de garder l'information confidentielle.
- 5.8 La compétence de l'arbitre désignée se limite strictement à rendre une décision sur la pertinence de l'information demandée, sur les demandes de confidentialité et sur toute plainte de manquement à un engagement pris en vertu des clauses 5.5 et 5.6 de respecter la confidentialité, et à accorder en conséquence tout redressement ou toute indemnisation qu'elle juge approprié.
- 5.9 Si les parties ne peuvent s'entendre sur le choix d'une arbitre, elles s'adresseront à la ou au ministre du Travail afin qu'elle ou il nomme cette arbitre pour la durée de la convention collective.
- 5.10 Les honoraires et dépenses de l'arbitre mentionnée ci-dessus sont imputés au fonds.
- 5.11 Pour chaque projet pilote envisagé en vertu du présent appendice :
- a) Le comité de travail prépare une analyse de rentabilité conforme aux méthodes d'évaluation et d'établissement des coûts en vigueur à la Société, et la soumet à l'approbation du Comité directeur.
 - b) Si celui-ci donne son approbation et que des fonds sont disponibles, le projet pilote est mis en branle. S'il n'y a pas de fonds disponibles, la date de mise en branle du projet est différée jusqu'à ce que suffisamment de fonds deviennent disponibles.
 - c) Dès qu'un projet pilote est terminé, une évaluation est communiquée au Comité directeur pour décision.
 - d) Au besoin, les projets pilotes sont financés sur la base de l'accroissement net des coûts marginaux, mais ils sont évalués sur la base du coût total.
 - e) Les méthodes mentionnées ci-dessus s'appliquent à l'évaluation d'un projet pilote et, éventuellement, à la décision de le rattacher à un budget d'exploitation.

6. INITIATIVES D'INNOVATION ET DE CHANGEMENT

- 6.1 Les parties reconnaissent qu'elles peuvent approuver des initiatives qui peuvent nécessiter la tenue de projets pilotes. Ces initiatives peuvent nécessiter l'adaptation, la modification ou la suspension de certaines dispositions de la convention collective pour la durée du projet pilote. Ces initiatives ne peuvent être mises en oeuvre que si les conditions exprimées aux paragraphes 6.2 et 6.3 ci-dessous ont été satisfaites. Par conséquence, les parties conviennent des dispositions qui suivent.

- 6.2 L'une ou l'autre partie peut proposer une initiative au Comité directeur. Chaque initiative ainsi proposée est étudiée dès que possible et le Comité directeur détermine les dispositions de la convention collective qui doivent faire l'objet d'une adaptation, d'une modification ou d'une suspension. Il détermine également la durée du projet pilote et l'étendue du financement des initiatives de la Société. Il est entendu que le Comité directeur assume les frais des évaluations d'initiatives de la Société demandées par l'Alliance.
- 6.3 Toute adaptation, modification ou suspension d'une disposition de la convention collective doit ensuite faire l'objet d'une entente entre la Société et l'Alliance et cette entente n'est valable que pour la durée du projet pilote convenue entre les parties; cette entente fait partie intégrante de la convention collective pour la durée du projet pilote.
- 6.4 Lorsque le projet pilote arrive à son terme, l'entente prend fin automatiquement, à moins que l'Alliance et la Société ne conviennent de prolonger le projet de même que l'entente, pour une durée déterminée.
- 6.5 Lorsque le Comité a pris connaissance des résultats du projet pilote, la Société et l'Alliance peuvent convenir d'apporter des changements permanents aux dispositions de la convention collective de façon à assurer la mise en oeuvre définitive de l'initiative.

7. * LE FONDS DE L'EXPANSION DU SERVICE ET DE L'INNOVATION ET DU CHANGEMENT

- 7.1 La Société convient de contribuer au fonds de l'expansion du service et de l'innovation et du changement (le « fonds ») qui sera utilisé conformément aux mandats décrits à la partie I ci-dessus, et ce fonds sera administré par le Comité directeur tel que décrit aux parties 4 et 5 ci-dessus.
- 7.2 Un compte est ouvert pour recevoir les sommes décrites aux présentes qui sont versées à la Société. Le retrait de toute somme ainsi que l'encaissement des chèques ne peuvent se faire qu'avec la signature de deux (2) membres du Comité directeur, soit une (1) représentante de la Société et une (1) représentante de l'Alliance. Cette exigence est définie dans le libellé de l'entente bancaire conclue par le Comité directeur.
- 7.3* À partir du trimestre se terminant en juin 2009 et dans les quinze (15) jours suivant la fin de chaque trimestre, la Société dépose la somme de cent cinquante cinq mille dollars (155 000 \$).
- 7.4* Tout solde résiduel du fonds établi en vertu de la convention collective qui expire le 31 août 2008 sera transféré au nouveau fonds établi par les présentes.
- 7.5 Le solde du fonds ne peut dépasser, à quelque moment que ce soit, un million de dollars (1 000 000 \$). Si un versement trimestriel, aux termes du paragraphe 6.3, fait augmenter le solde du fonds à plus de un million de dollars (1 000 000 \$), le versement est réduit de façon à ce que le versement, plus le solde du fonds avant le versement, ne dépasse pas un million de dollars (1 000 000 \$). Si, dans les soixante (60) jours suivant la

réduction du versement trimestriel, le solde du fonds se trouve réduit en raison de débours courants satisfaisant aux objectifs du fonds, une partie ou la totalité des sommes retenues est versée de manière à ce que le solde du fonds soit rétabli à un million de dollars (1 000 000 \$). Après soixante (60) jours, le montant des sommes retenues n'est plus disponible.

Pour assurer le bon fonctionnement du fonds de l'Appendice « M », le montant du paiement trimestriel effectué en vertu du paragraphe 7.5 est déterminé en fonction du solde du fonds (valeur marchande) moins toutes dépenses encourues mais non payées.

- 7.6 L'intérêt accumulé est réinvesti dans le fonds.
- 7.7 Les parties conviennent que le fonds, les sommes qui y sont versées (y compris, mais sans s'y restreindre, l'intérêt couru) et les sommes provenant du fonds sont structurés de la façon la plus avantageuse possible pour les employées.
- 7.8 Le présent appendice arrive à échéance à l'expiration de la convention collective. Si l'appendice n'est pas renouvelé, les sommes prévues à la clause 7.3 ci-dessus cessent d'être versées. Cependant, les sommes non dépensées continuent d'être administrées par le Comité directeur, conformément aux mandats décrits dans les présentes, et ce, jusqu'à la fin du premier trimestre suivant l'expiration de la convention collective, date à laquelle toute somme non dépensée (moins les créances en souffrance) est remise à la Société et le comité est dissous.

SIGNÉ À OTTAWA, PROVINCE DE L'ONTARIO, le _____ 2009.

R. McCullagh

Société canadienne des postes

E. Post

Alliance de la Fonction publique du
Canada

LETTRE D'ENTENTE
ENTRE
LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
ET
L'ALLIANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA/LE SYNDICAT DES
EMPLOYÉS DES POSTES ET COMMUNICATIONS

OBJET : APPENDICE M – COMITÉ DE L'EXPANSION DU SERVICE ET DE
L'INNOVATION ET DU CHANGEMENT (Perfectionnement des aptitudes des
employées excédentaires)

Les parties conviennent que, pendant la durée de la convention collective expirant le 31 août 2012, le mandat du Comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement est étendu aux programmes suivants :

*A – Programme d'orientation des employées excédentaires

La Corporation et l'Alliance conviennent que le Comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement a le mandat de gérer un programme d'orientation destiné à aider les employées excédentaires, ou qui ont été formellement avisées que leur position sera déclarée excédentaire. Ce programme d'orientation a notamment pour objectif d'aider les employées excédentaires :

- d'aider les employées excédentaires à mieux comprendre les rapports entre le processus de dotation et leur statut d'employées excédentaires;
- de les aider dans la préparation de leur curriculum vitae; réseautage et techniques d'entrevue;
- de définir les besoins individuels de formation de base requis;

ainsi que d'examiner toutes autres questions que, d'un commun accord, les parties conviennent de traiter.

*B – Programme de formation des employées excédentaires

Les parties conviennent que le Comité de l'expansion du service et de l'innovation et du changement a le mandat :

- de définir un processus d'auto-identification des employées excédentaires intéressées à participer à des programmes de formation;
- d'identifier des possibilités de formation pouvant permettre de mener à bien les objectifs définis à la partie 3.2 de l'appendice M;

ainsi que d'examiner toutes autres questions que, d'un commun accord, les parties jugent nécessaires de traiter.

Les parties conviennent que toute employée qui consent à participer à un programme de formation doit conserver le poste auquel elle est éventuellement nommée ou affectée, excluant la période de formation, pendant au moins douze (12) mois ou pendant la durée de la nomination ou de l'affectation (y compris les prolongations) si celle-ci est plus courte que la période de douze (12) mois.

Les parties conviennent que l'atteinte des objectifs définis dans la présente lettre d'entente peut occasionnellement exiger l'adaptation, la modification ou la suspension de l'article 27 et/ou de l'article 28 de la convention collective.

*Financement des nouveaux programmes

La Société versera dans le fonds le 30 avril 2009, le 30 avril 2010, le 30 avril 2011 et le 30 avril 2012 la somme de vingt mille dollars (20 000 \$) allouée pour le programme d'orientation des employées excédentaires et la somme de trois cent mille dollars (300 000 \$) le 30 avril 2009, le 30 avril 2010, le 30 avril 2011, et le 30 avril 2012 allouée pour le programme de formation des employées excédentaires. Les sommes additionnelles indiquées dans la présente lettre d'entente ne pourront être utilisées que pour les programmes pour lesquels elles ont été accordées. Si une partie des sommes accordées n'a pas été dépensée à la fin d'un exercice financier, elle sera soustraite des sommes versées pour l'exercice suivant. Toute somme non dépensée à l'expiration de la convention collective (moins les engagements en cours), le cas échéant, sera retournée à la Société.

SIGNÉ À OTTAWA, PROVINCE DE L'ONTARIO, le _____ 2009.

R. McCullagh

Société canadienne des postes

E. Post

Alliance de la Fonction publique du
Canada



SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROMENADE RIVERSIDE
OTTAWA ON K1A 0B1

Madame Theresa Johnson
Négociatrice en chef
AFPC/SEPC
233, rue Gilmour
OTTAWA ON K2P 0P1

OBJET: Appendice “M” – Comité de l’expansion du service et de l’innovation et du changement

La Société propose que les sujets énumérées ci-dessous soient examinées dans le cadre du comité de l’appendice “M”. L’une ou l’autre partie peut, conformément aux dispositions de l’appendice “M”, proposer d’autres sujets à examiner :

Création d’emplois – examen des possibilités de création de postes additionnels en sus de ceux créés en vertu de l’appendice “P”. Cette initiative est la première qu’examinera le Comité.

Services de traduction – recherche de possibilités d’assurer à l’interne.

Services de paie – recherche de possibilités d’assurer des services de paie à des sociétés sœurs de la SCP.

Services du gouvernement fédéral – recherche de possibilités d’assurer des services par l’entremise des centres de contact avec la clientèle pour :

- 1-800 Oh Canada
- Élections Canada

Service d’assistance technique de la vente

CANADA POST CORPORATION
2701 RIVERSIDE DR
OTTAWA ON K1A 0B1

Ms. Theresa Johnson
Chief Negotiator
UPCE/PSAC
233 Gilmour
OTTAWA ON K2P 0P1

RE: Appendix “M” Service Expansion and Innovation and Change Committee

The Corporation is proposing the following items for review through the Appendix “M” Committee. Either party may, in accordance with the provisions of Appendix “M”, propose other items for review:

Job Creation - review the potential for the creation of additional positions, over and above those created through Appendix “P”. This will be the first initiative reviewed by the Committee.

Translation Services - review for opportunities to in-source.

Payroll Services - review for opportunities to provide payroll services for CPC sister companies.

Government of Canada Services - review for opportunities to provide services through the Customer Contact Centres for:

- 1-800 Oh Canada
- Elections Canada

Retail Help-line - review for opportunities to in-

au détail – recherche de possibilités d’assurer ce service à l’interne par l’intermédiaire de centres de contact avec la clientèle. Également, examiner possibilités de service à destination de l’extérieur et appels de suivi aux comptoirs postaux.

Services de tierce partie à l’intention des entreprises canadiennes – recherche de possibilités d’offrir des services de centres de contact avec la clientèle à d’autres entreprises.

Service d’appel à la clientèle – recherche de possibilités de faire des appels « proactifs » auprès d’une clientèle de groupes 1 et 2. Grâce au nouveau GRC et aux menus contextuels, l’historique des comptes fournira des occasions d’offrir proactivement des services à des clients clés par l’intermédiaire de centres de contact avec la clientèle.

Bien à vous,

source this service through the Customer Contact Centres. Also review opportunities for outbound service and follow-up calls to Retail Postal Outlets.

3rd Party Services for Corporate Canada - review for opportunities to provide Customer Contact Centre services for other corporations.

Outbound Customer Service - review for opportunities to make outbound “proactive” customer service calls to Tier 1 & 2 customers. As a result of the new CRM and pop-up screens, customer account history will provide opportunities to provide proactive service to our key customers through the Customer Contact Centres.

Yours truly,

Original signed by / Original signé par

Mark MacDonell,
Directeur, Relations du travail / Director, Labour Relations