



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



Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

Présences:

SCP

Mary Kirby Gall
Ken Doyle
Brigitte Hanna
Shannon Hurst

AFPC/SEPC

Mike Moeller
Janet May
Kelly Steele
Monique Trahan

Conseiller :

John Chamberlain (SEPC)

Heure : 8 h 30 HNE à 12 h 30 HNE

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

Ordre du jour approuvé

8 h 30	10 h	Entente sur le cadre de référence du comité, dont les éléments suivants :
		Calendrier de la réunion trimestrielle
		Horaire de la réunion
		Membres du comité
		Sujets de discussion
		Procès-verbaux et mesures à prendre
		Autres cadres de référence
10 h	10 h 15	Pause
10 h 15	12 h	Discussion sur les sujets d'intérêt actuel pour le SEPC
	1	Employés nommés pour une période déterminée de 3 à 6 mois – directives du SEPC et convention collective à respecter – dotation des postes vacants
	2	Modification des pauses-repas et des pauses-repos dans les trois centres de contact
	3	UTD – situation future
	4	Absence de contacts humains pendant de longues périodes pour les cadres du groupe SERVIR
	5	Employés nommés pour une période déterminée mis à pied après x années
	6	Résolution du problème au premier appel par opposition au programme eQuality
	7	Sections et inscription
	8	Nombreux postes vacants dans tous les centres (lié au point n° 1)
	9	Travail par Internet – répartition égale
	10	Marco Inc. au CNP et sur le site Web des Ventes de la SCP
12 h	12 h 30	Sujets d'intérêt actuel pour la direction des centres de contact avec la clientèle de la SCP



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



Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

		Prévisions des volumes d'appels et dotation pour la période des Fêtes
12 h 30		Clôture de la réunion

Affaires courantes

Il n'y avait aucune affaire courante puisqu'il s'agit de la première réunion de ce nouveau comité créé en vertu de la convention collective signée avec le SEPC en 2009.

Nouveaux points

	Points à l'ordre du jour
	Entente sur le cadre de référence du comité, dont les éléments suivants :
1	Calendrier de la réunion trimestrielle
	<ul style="list-style-type: none">• Le comité se réunira trimestriellement.• Les trois prochaines réunions sont fixées aux dates suivantes :<ul style="list-style-type: none">○ le 4 Novembre 2009;○ le 4 Février 2010;○ le 12 Mai 2010.• Durant chaque réunion, la date de la réunion suivante sera fixée afin que les membres du comité aient le temps nécessaire pour planifier les prochaines rencontres en fonction de la réunion en cours.• La réunion se tiendra par téléconférence et (ou) en personne, à Ottawa.• Tous les membres du comité pourront assister à la réunion par téléphone. Si les membres sont présents à Ottawa pour une autre raison, la salle de réunion située au 141, chemin Colonnade sera disponible.•
2	Horaire de la réunion
	<ul style="list-style-type: none">• La réunion se tiendra habituellement entre 8 h 30 et 12 h 30 HNE.• La durée de la réunion peut être modifiée, en fonction du nombre de points à l'ordre du jour.• Les heures de début et de fin de la réunion seront fixées quelques semaines à l'avance.• Les sujets de discussion devront être fournis x jours avant la date de la réunion. Les deux parties seront donc en mesure de se préparer. Il ne doit y avoir aucune surprise.
3	Membres du comité
	<ul style="list-style-type: none">• 4 membres du SEPC – 3 vice-présidents de secteurs (Kelly Steele, Janet May, Mike Moeller) et la secrétaire nationale du SEPC (en fonction : Monique Trahan).• 4 représentants de la SCP – la directrice des Services offerts par les centres d'appels (en fonction, Mary Kirby Gall), le directeur de la Gestion de l'effectif (en fonction : Ken Doyle), un gestionnaire d'un Centre de contact avec la clientèle (présentement : Brigitte Hanna), un membre qui pourra être un expert en la matière, au besoin.• Le SEPC a demandé qu'on désigne un « conseiller technique » - « quelqu'un qui

Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

	<p>travaille dans un centre de contact avec la clientèle ». Le SEPC a proposé que le conseiller technique ne fasse pas partie du comité. La personne sera présente pour fournir des précisions ou un éclaircissement sur des points qui intéressent les membres du SEPC siégeant au comité. Conseiller technique (présentement : John Chamberlain).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SCP a accepté la demande du SEPC au sujet du conseiller technique. La personne devra être un employé en place dans un centre de contact avec la clientèle. La personne ne fera pas partie du comité. • Le SEPC a demandé que le bureau national des Relations du travail désigne un membre permanent de la direction pour faire partie du Comité des centres de contact avec la clientèle. La SCP a refusé de nommer un représentant du bureau national des Relations du travail pour siéger au comité. •
4	Sujets de discussion du comité
	<ul style="list-style-type: none"> • La lettre d'entente entre la SCP et le SEPC, telle qu'elle a été rédigée lors de la ronde de négociations de la convention collective, prévoit que le comité peut (ou doit) discuter des points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ problèmes opérationnels actuels au niveau des activités quotidiennes ○ heures de travail ○ établissement du calendrier • De plus, il a été prévu et convenu que le comité ne relève pas de la consultation nationale ou régionale. • Le comité n'est pas établi pour gérer les changements. Le comité sera informé des changements après la fin des processus de consultation nationale et régionale. •
5	Procès-verbaux et mesures à prendre
	<ul style="list-style-type: none"> • Le comité a convenu qu'un aperçu général des conversations, décisions et mesures à prendre est approprié. • Le comité a convenu que pour qu'une discussion franche et ouverte ait lieu, il faut que les deux parties soient sûres que les comptes-rendus sont produits de façon discrète et confidentielle. •
6	Autres cadres de référence
	<ul style="list-style-type: none"> • La discussion a porté sur le rôle global du comité, incluant la demande du SEPC d'être mis au courant de façon continue lorsque les centres de contact avec la clientèle mettent des changements en œuvre. La SCP a rappelé au SEPC qu'il existe des processus de consultation nationale et régionale, et que le SEPC peut choisir la personne parmi ses membres qui le représentera lors des consultations. Le bureau national des Relations du travail a précisé que le comité a été mis sur pied pour discuter des questions relatives à la gestion quotidienne des opérations. Les changements qui découlent du processus de consultation sont importants. • La discussion s'est poursuivie sur l'amélioration des communications entre la direction du SEPC et la SCP, y compris la nécessité que les membres du comité soient tenus « au courant ». Tous les participants de la réunion ont convenu qu'il

Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

	<p>est opportun qu'ils se concertent entre eux. Le SEPC a souligné qu'il peut apporter son concours lors de la mise en œuvre des changements.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le SEPC a déclaré qu'il publiera les procès-verbaux des réunions du comité dans son site Web. •
	<p>Discussion sur les sujets d'intérêt actuel pour le SEPC</p>
1	<p>Employés nommés pour une période déterminée de 3 à 6 mois – directives du SEPC et convention collective à respecter – dotation des postes vacants</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SCP a souligné que la dotation se fait en fonction des volumes d'appels. Les volumes d'appels ont baissé de façon importante durant la dernière année. Les clients ne se servent pas de nos services pour envoyer leurs articles; il n'y a donc aucune raison pour qu'ils nous appellent. • Nous procédons présentement à l'embauche de nouvelles cohortes d'agents pour combler les postes qui ont été créés récemment. • Le SEPC a demandé qu'on lui fournisse la liste des employés nommés pour une période déterminée ainsi que des renseignements sur le poste qu'ils occupent présentement et le nom du titulaire permanent du poste. Mesure à prendre : <i>La direction de la SCP transmettra la liste des postes, conformément à la convention collective.</i> • Le SEPC a demandé si la liste des priorités est révisée à Ottawa. La direction de la SCP a confirmé que les dispositions de la convention collective sont respectées lors de la dotation pour tous les emplacements (priorité, employés excédentaires, mutation) avant de faire appel à l'externe. • Le SEPC a soulevé la question des employés excédentaires du RSE qui se joindront prochainement au RRC. La direction de la SCP a répondu qu'elle n'était pas au courant. On a demandé au RRC de « prendre » ces employés excédentaires avant de faire appel à l'extérieur pour embaucher de nouveaux agents du centre de contact avec la clientèle. La SCP a confirmé que ces personnes collaboreront avec nous à titre d'employés nommés pour une période déterminée et que la date d'ancienneté pour les fins du SEPC sera établie à la date à laquelle elles commencent leur travail au RRC comme employés nommés pour une période déterminée. Le SEPC a rappelé à la SCP que la convention collective ne prévoit pas que les employés nommés pour une période déterminée accumulent de l'ancienneté. La date d'ancienneté d'un employé nommé pour une période déterminée sert pour des fins administratives, pour établir l'ordre des employés lors de l'attribution des quarts de travail, par exemple. Le SEPC a soulevé la question que les employés excédentaires du RSE membres de l'AOPC qui assumeront les tâches relevant du SEPC au RRC ne possèdent pas d'ancienneté; et afin de ne pas désavantager les employés « en poste » relevant du SEPC, il souhaite que le centre de contact avec la clientèle crée des listes d'admissibilité pour chaque niveau du centre de contact. Cette mesure vise à prémunir les employés nommés pour une période déterminée et les employés permanents membres du SEPC contre tout désavantage, véritable ou « perçu », découlant de l'obtention dans l'avenir d'un poste permanent par des employés relevant d'autres unités de négociation. Mesure à prendre : <i>La SCP s'assurera que des listes d'admissibilité existent.</i>

Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

	<ul style="list-style-type: none"> Le SEPC a également souligné que certains employés à temps partiel nommés pour une période déterminée semblent quitter le travail plus tôt que certains employés à temps partiel nommés pour une période indéterminée. La direction de la SCP a rappelé au SEPC que la dotation se fait en fonction de la charge de travail, selon les prévisions de volume d'appels. Les exigences relatives à la charge de travail peuvent avoir comme effet que des heures sont ajoutées ou retirées du quart de travail des employés nommés pour une période déterminée, en fonction des volumes d'appels prévus. La SCP a offert de fournir au SEPC des précisions sur le processus de gestion de l'effectif lors de la réunion de l'hiver prochain.
2	<p>Modification des pauses-repas et des pauses-repos dans les trois centres de contact</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Le SEPC s'est informé à propos du changement de l'heure des pauses-repas et des pauses-repos dans les centres de contact. La SCP a affirmé qu'elle respecte la convention collective à l'égard de la mise au choix des quarts de travail et que les pauses-repas sont une partie intégrale de la mise au choix. Les pauses-repos ne sont pas affichées dans le cadre de la mise au choix. Le SEPC a répondu que les pauses-repas ne sont pas incluses dans le processus de mise au choix à Fredericton. Mesure à prendre : La direction de la SCP confirmera le contenu de la feuille qui est utilisée par la planification de la main-d'œuvre lorsque les employés signent la feuille de présence. <i>Résultats de la vérification : Ottawa et Antigonish suivent la procédure appropriée (en indiquant la pause-repas sur la feuille utilisée par la planification de la main-d'œuvre comme feuille de présence pour les employés. Fredericton et Winnipeg ne suivent pas ce processus. Certains employés à la planification de la main-d'œuvre se souviennent qu'il y a eu un appel conférence sur ce point particulier; d'autres ne s'en rappellent pas. Fredericton et Winnipeg commenceront à indiquer la pause-repas pour chaque quart de travail sur la feuille qui est utilisée par la planification de la main-d'œuvre lorsque les employés signent la feuille de présence. Les employés continueront à recevoir l'avis approprié concernant les changements aux quarts de travail.</i> Le SEPC a demandé que les changements aux quarts de travail soient aussi minimales que possible afin que les employés puissent planifier leur temps personnel. La SCP a rappelé au SEPC que les pauses-repos sont déplacées lorsque les volumes d'appels l'exigent et (ou) lorsque les employés ne se présentent pas au travail comme prévu et que la charge de travail doit être répartie à nouveau. La direction de la SCP a informé le SEPC que, comme l'a suggéré un employé, il est possible de prévoir comment fournir aux employés à temps partiel nommés pour une période indéterminée ou déterminée des horaires basés sur 2 semaines plutôt qu'une semaine. Les employés reçoivent chaque semaine l'horaire des deux prochaines semaines, ce qui est plus que ne l'exige la convention collective; cette mesure vise à augmenter le niveau de satisfaction des employés. C'est une manière de faire positive et importante, et c'est un progrès pour la SCP et le SEPC.

Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

3	<p>UTD – situation future</p> <ul style="list-style-type: none"> • La SCP a rappelé au SEPC que le Service à la clientèle n'est pas le titulaire du procédé UTD. Ce n'est qu'à Fredericton que les employés de l'UTD relèvent du Service à la clientèle. Si des modifications sont prévues, elles seront faites par le truchement de la consultation nationale. Le Service à la clientèle n'a pas encore été informé des changements, ni de l'échéancier. • Le SEPC a souligné que ces employés ne sont pas occupés, mais qu'ils sont préoccupés par l'avenir de leur milieu de travail. Chaque employé doit accomplir environ une heure de travail par jour. • La SCP a confirmé qu'il y avait eu une baisse de travail et qu'il est possible que 4 employés ne doivent accomplir qu'une heure de travail par jour. Le cinquième agent au centre de Fredericton est actuellement affecté au projet des FFRS. • La direction locale a déclaré qu'une recherche pour trouver tout le travail disponible à l'intérieur du niveau et des compétences actuels a permis de trouver du travail de saisie des données Entrepreneur^{MC} et du travail de projet; mais malheureusement il n'y a pas d'autres tâches qui peuvent être attribuées au groupe.
4	<p>Absence de contacts humains pendant de longues périodes pour les cadres du groupe SERVIR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le SEPC a déclaré que les employés aimeraient que l'équipe de gestion du Service à la clientèle visitent plus souvent les centres. La direction de la SCP a répondu qu'il y a eu une interruption des déplacements d'ici la fin de 2009 et qu'en conséquence, il est peu probable que la haute direction puisse se rendre à tous les centres de contact avec la clientèle d'ici la fin de l'année. • La SCP a proposé que d'autres modes de communication soient utilisés jusqu'à ce que des fonds budgétaires pour les déplacements soient alloués. •
5	<p>Employés nommés pour une période déterminée mis à pied après x années</p> <ul style="list-style-type: none"> • La discussion a porté sur un cas particulier. • La direction de la SCP a souligné que les obligations à l'égard des employés nommés pour une période déterminée sont différentes que celles à l'égard des employés nommés pour une période indéterminée, et que la gestion du rendement est un bon exemple. Si un employé nommé pour une période déterminée présente des problèmes de rendement, la Société peut choisir de ne pas renouveler son contrat (ou le mettre à pied avant en lui donnant un avis approprié ou une indemnité au lieu d'un avis). Il n'est pas nécessaire de maintenir l'emploi d'un employé nommé pour une période déterminée simplement pour suivre le processus du PAR. • La direction de la SCP a souligné que tous les employés ont des fiches de pointage. Tous les employés reçoivent de l'encadrement au moins une fois par mois. Les employés qui ont de la difficulté à satisfaire aux exigences de la fiche de pointage reçoivent de l'encadrement et du soutien additionnels par le truchement du programme d'amélioration du rendement. Tous les responsables de l'encadrement savent qu'ils doivent utiliser le PAR pour tous les employés qui ont de la difficulté à satisfaire à l'un ou l'autre des éléments contenus dans la

Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

	<p>fiche de pointage. Les résultats du PAR sont conservés dans SAP et font partie intégrante du processus du PPRH. De temps à autre, le contrat d'un employé nommé pour une période déterminée qui ne satisfait pas aux exigences de rendement n'est pas renouvelé à la fin du contrat ou avant. Le SEPC a déclaré que lorsqu'un employé nommé pour une période déterminée « de longue date » est mis à pied, il devrait avoir la même chance d'améliorer son rendement que les autres employés. Une formation conçue pour améliorer le rendement est donnée aux employés permanents et le SEPC est préoccupé puisque cette possibilité n'a pas été accordée dans le cas en question. La SCP mènera une enquête sur la situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La direction de la SCP a souligné que les obligations à l'égard des employés nommés pour une période déterminée sont différentes de celles à l'égard des employés nommés pour une période indéterminée, et que la gestion du rendement est un bon exemple. Si un employé nommé pour une période déterminée présente des problèmes de rendement, la Société peut choisir de ne pas renouveler son contrat (ou le mettre à pied avant en lui donnant un avis approprié ou une indemnité au lieu d'un avis). Il n'est pas nécessaire de maintenir en fonction un employé nommé pour une période déterminée simplement pour suivre le processus du PAR. • On demandera aux directions locales de se pencher avec les responsables de l'encadrement sur le processus du PPRH applicable aux employés nommés pour une période déterminée afin de s'assurer que tous savent qu'ils doivent suivre le processus défini et approuvé. •
6	<p>Résolution du problème au premier appel par opposition au programme eQuality</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Le SEPC détient un exemplaire du rapport interne de la SCP sur les plans d'action relatifs aux éléments déclencheurs de grande et de moindre importance du programme eQuality. Il se dit préoccupé puisque tous les responsables de l'encadrement peuvent prendre connaissance de chaque plan d'action relatif aux éléments déclencheurs de grande et de moindre importance pour tous les employés du RRC. Il a demandé que le rapport soit fourni par emplacement afin que les résultats ne puissent pas être consultés par les autres emplacements. • La SCP a souligné que tous les responsables de l'encadrement doivent inscrire dans le système Witness les discussions qu'ils ont à propos des appels. La SCP a confirmé que le système permet à un emplacement de consulter les résultats de ses propres employés uniquement. Mesure à prendre : La SCP étudiera les moyens disponibles pour améliorer le rapport afin que les superviseurs du réseau n'aient accès qu'aux résultats pour leur propre emplacement. • Le SEPC a soumis au comité un sondage qu'il a remis à 5 responsables de l'encadrement à Fredericton. Trois des cinq responsables ont répondu au sondage. Une discussion aura lieu sur les résultats avec le gestionnaire de Fredericton. •
7	<p>Sections et inscription</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Ce point a été reporté à la prochaine réunion. •



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



Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle

Le 26 Août 2009

Réunion n° 1

8	<p>Nombreux postes vacants dans tous les centres (lié au point n° 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Le SEPC a déclaré qu'il existe plusieurs postes vacants dans les centres de contact avec la clientèle. La direction de la SCP a acquiescé et elle a déclaré qu'elle prend des mesures pour rectifier les données dans SAP. Le SEPC a demandé que la SCP étudie sérieusement la possibilité d'accorder le statut d'employé permanent à certains employés.
9	<p>Travail par Internet – répartition égale</p> <ul style="list-style-type: none"> Ce point a été reporté à la prochaine réunion.
10	<p>Marco Inc. au CNP et sur le site Web des ventes de la SCP</p> <ul style="list-style-type: none"> Le SEPC a déclaré qu'il existe toujours un magasin opéré par un tiers sur le site Web de la SCP. La SCP a confirmé qu'elle prévoit le remplacer par une nouvelle plate-forme eCommerce durant le GV4 de 2009 (le 27 Septembre). <i>Le 10 Septembre 2009 – aujourd'hui, la direction de la SCP a reçu un avis que la plate-forme eCommerce ne sera pas lancée au cours du GV4 (le 27 Septembre). Les résultats de la mise à l'essai démontrent que la date de lancement doit être reportée à la fin de semaine de l'Action de grâce (le 11 Octobre).</i> La SCP a confirmé que les employés d'Antigonish ont travaillé étroitement avec l'équipe eCommerce pour s'assurer que la fonctionnalité répond aux besoins des clients et que tous les employés d'Antigonish sont informés des progrès du projet. La direction des centres de contact avec la clientèle n'est pas responsable du projet et elle a rappelé au comité que la consultation nécessaire devait émaner de l'équipe de projet. La mise en œuvre des changements se fera par le truchement des processus normaux entourant la gestion des changements.
	<p>Sujets d'intérêt actuel pour la direction des centres de contact avec la clientèle de la SCP</p>
1	<p>Prévisions des volumes d'appels et dotation pour la période des Fêtes</p> <ul style="list-style-type: none"> La direction des centres de contact avec la clientèle a informé le SEPC que les volumes d'appels avaient diminué de façon importante au fil des ans. La dotation continuera à être faite en fonction de la charge de travail. Les agents qui ont quitté leur emploi sont présentement remplacés à Fredericton et à Ottawa. Le processus de dotation débutera dans quelques semaines à Winnipeg en ce qui concerne les emplois saisonniers.
	<p>Clôture de la réunion</p> <ul style="list-style-type: none"> La séance est levée à 12 h 40. La prochaine réunion est fixée au 4 Novembre 2009, de 8 h 30 à 12 h 30 HNE, au 141, chemin Colonnade, à Ottawa, ou par téléconférence au 1 877 343-2262, code d'accès : 169-8086#.



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



Comité national mixte sur les centres de contact avec la clientèle
Le 26 Août 2009
Réunion n° 1