



ÉCOUTE DE CONTRÔLE ET SURVEILLANCE DANS LES CENTRES D'APPELS

Les centres d'appels sont considérés comme le secteur qui connaît la croissance la plus rapide depuis la ruée vers l'or. Mais la ruée vers l'or ne pouvait pas compter sur le même appui technologique d'une industrie d'un milliard de dollars par an, que génèrent aujourd'hui les centres d'appels. Essayez de taper « *call centres monitoring* » dans Google, et ne soyez pas surpris de recevoir près de 8.5 millions de résultats. Un grand nombre de ces sites vante les vertus et l'absolue nécessité de l'écoute de contrôle pour fournir un service à la clientèle de qualité... puis ils essaient de vous vendre un produit. Traiter-moi de cynique mais, je pense qu'il est un peu naïf de croire qu'un boniment de vente est toujours crédible, et je crains fort que l'ensemble du secteur des centres d'appels ne soit pas tout à fait du même avis. En réalité, il y a peu de données empiriques pour établir un lien entre les pratiques d'écoute de contrôle et la satisfaction de la clientèle : la majorité des intervenants de l'industrie obtient un niveau moyen ou inférieur de satisfaction de la clientèle.

Maintenant, nombreuses études montrent que des niveaux oppressants d'écoute amènent à des niveaux élevés d'anxiété et de stress, qui se traduisent par des faibles niveaux de satisfaction au travail et de moral. Il en va de même lorsque l'écoute devient un moyen de punir plutôt que de perfectionner les employé-e-s. Utilisée de cette manière, l'écoute peut avoir de sérieuses répercussions négatives sur le bien-être des employé-e-s.

Les gestionnaires zélés, qui passent leur temps à chercher la petite bête dans la façon dont l'employé-e s'en tient à son horaire, ne contribuent pas à un milieu de travail respectueux. Il est difficile de parler de professionnalisme lorsque les gestionnaires se permettent de poser des questions sur les visites aux toilettes ou d'en discuter. Obliger ses employé-e-s à soumettre des rapports détaillés pour rendre compte, pour fins d'analyse, de chaque minute du temps qu'ils n'ont pas passé au téléphone, en plus de leurs rapports de temps habituels, n'est pas faire preuve de confiance et d'intégrité. Si on veut la collaboration des employé-e-s, on doit – nous aussi - collaborer. Les employé-e-s ne s'identifieront aux valeurs de l'Agence que s'ils peuvent les voir pratiquées du sommet jusqu'à la base.



Cela dit, l'écoute de contrôle joue un rôle essentiel dans la gestion des centres d'appels. Les attentes à l'endroit des employé-e-s doivent être précisées dès le départ. Leur atteinte doit être mesurée de façon humaine et coopérative, en s'appuyant sur les observations des chefs d'équipe, complétées des rapports produits par la technologie. Les gestionnaires doivent encourager l'implication de leurs employé-e-s à la formulation de stratégies de communication au sujet de leurs résultats et à voir dans ces communications une occasion d'améliorer leur rendement et leur satisfaction au travail. Faire appel à des agents pour expliquer les dérogations et prendre des notes rapides dans leur organisateur personnel est une bonne façon, une façon rapide, d'y arriver; en tout cas, c'est mieux que de remettre des rapports détaillés périodiques. C'est beaucoup moins importun et cela prend beaucoup moins de temps et risque moins de laisser planer l'ombre du « grand frère » qui surveille le milieu de travail.

(Continued on page 2)

**IF YOU PREFER TO RECEIVE THIS PUBLICATION IN ENGLISH
PLEASE CONTACT YOUR LOCAL PRESIDENT**

RAPPELS DES DATES LIMITES RÉCOMPENSES ET TITRES HONORIFIQUES

SUBVENTION « INTERNATIONAL CHILDREN'S AWARENESS »
PRIX DU SEI POUR ACTION HUMANITAIRE

15 SEPTEMBRE 2009

07 DÉCEMBRE 2009

POUR PLUS DE DÉTAILS, VÉRIFIER LE SITE DU SEI : WWW.UTE-SEI.ORG

LES OLYMPIQUES DU SEI

Pour resserrer la solidarité régionale et interrégionale, dans un climat de divertissement, le Comité exécutif du SEI a planifié et organisé les deuxième Jeux olympiques du SEI : six activités réparties sur deux soirées.

Il s'agissait d'un tournoi de poker Texas Hold'Em, d'un tournoi de cribbage, d'une course à l'œuf, d'un concours de rédaction d'essais, d'une partie de Passe l'As des vice-présidentes régionales et vice-présidents régionaux et d'un tournoi de Séquences.

Les dix (10) régions étaient représentées par des équipes formées de participantes et participants de leurs sections locales respectives à la Conférence des présidentes et présidents.



Celles et ceux qui ont participé à ces Olympiques ou y étaient en tant qu'observatrices et observateurs s'y sont bien amusés.

Et oui, c'est devenu compétitif.

Félicitations aux régions du Sud-ouest de l'Ontario et du Pacifique, qui se sont partagés les grands honneurs, devançant la région de la Capitale nationale, qui s'est classée troisième.

Toutes et tous se sont bien amusés.

Les participantes et participants veulent d'autres Olympiques bientôt, pour pouvoir détrôner les champions en titre.

Le Comité du SEI sur les Communications.

(Suite de la page 1)

S'ils abordent et gèrent bien le côté humain du travail en centre d'appels, en faisant une utilisation responsable de la technologie pour la formation de leurs employé-e-s, les gestionnaires ont de bien meilleures chances d'obtenir des résultats positifs. Utilisez votre pouvoir à bon escient. Rappelez-vous que ce n'est pas parce que vous avez les moyens de contrôler presque tout ce que fait l'employé-e que vous devez le faire.

Debbie Ferguson; Section locale 60005

CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS DU SEI

15 - 20 septembre, 2009

Conseil exécutif du SEI
(Ottawa)

17 - 19 septembre, 2009

Conférence des présidentes
et des présidents
(Ottawa)

25 - 27 septembre, 2009

Cours national sur les griefs
(Ottawa)

25 - 27 septembre, 2009

Conférence régionale
Chances égales
(Niagara Falls)

23 - 25 octobre, 2009

Conférence régionale
Chances égales
(Québec)

07 - 10 décembre, 2009

Conseil exécutif du SEI
(Ottawa)

10 décembre, 2009

Syndicale-Patronale
nationale
(Ottawa)

NÉGOCIATION

Le temps est imperturbable et celui de la négociation avance à grand pas. Tout au moins, les préparatifs suivent leurs cours.

Depuis la dernière parution des *Nouvelles Syndicales* d'avril 2009, l'AFPC a déposé son opposition aux effets du Bill C-10 devant la *Court Supérieure de Justice de l'Ontario*. Le bulletin 05/09 du SEI a été publié et affiché sur notre site web du SEI. Ce bulletin vous permet de voir les différentes étapes du processus de négociation ainsi que le calendrier proposé.

Nous avons modifié la formule des revendications officielles du SEI pour vous permettre de compléter une demande de revendications de façon simplifiée. Dorénavant vous n'êtes plus obligés de référer à un article de la convention collective, et vous pouvez formuler votre revendication dans vos termes, en expliquant l'essence de la revendication ou du problème. Les Conseils Exécutifs de vos sections locales ont aussi été sollicités, afin de produire des revendications dans le cadre de la révision des directives du Régime de soins dentaires de l'AFPC (Voir le Bulletin 07/09 sur notre site Web).

Lors de notre réunion syndicale patronale du 18 juin 2009, nous avons avisé l'ARC qu'il fallait - dès le retour des vacances - coordonner nos agendas, afin de prévoir les réunions préparatoires pour notre prochain processus de négociation.

Bien entendu, l'accent a été mis sur la nécessité que la personne responsable de l'équipe de négociation de l'employeur ait un mandat lui permettant de prendre des décisions. Ce mandat est important, puisque nous débiterons la négociation avec une diminution d'un salaire déjà négocié (Bill C-10) et assortie d'un gel de salaire pour la première année de notre prochaine convention collective.

Comme vous pouvez le constater la négociation se prépare...

Les membres de votre comité permanent de la négociation sont à élaborer des "questions fréquemment posées" sur les revendications.

Pour vous mettre l'eau à la bouche, et vous inviter à vérifier couramment notre site web et notre journal syndical, voici les premières questions suggérées :

1. Quelle est la position du SEI concernant les échelons?
2. Pourquoi ne pas tenter de monnayer les congés de maladie lors de la retraite?
3. Où se négocient les frais admissibles aux soins de santé et dentaires?

Pour terminer, je vous souhaite une saison estivale où vous aurez la sensation de pouvoir ralentir le temps imperturbable, en vous dorant - je l'espère - sous l'astre tant souhaité le SOLEIL.

Solidairement

Denis Lalancette
2^e vice-président national

Le coin de la présidente

RÉSULTATS DU SONDAGE DES MEMBRES DU SEI

Pas moins de 3 891 membres ont rempli et retourné le questionnaire que le SEI leur a envoyé ce printemps. La société de marketing *Environics* a dépouillé et analysé leurs réponses.

Il y aura une analyse approfondie des résultats à la Conférence des présidentes et présidents de septembre 2009.

On prévoit élaborer des plans d'action sous peu, au trois niveaux local, régional et national.

Voici une brève liste des points d'intérêt et des suites possibles à donner par le SEI :

- Les cinq principaux enjeux mentionnés par les membres qui ont répondu sont :

1. Négociation collective
2. Sécurité d'emploi
3. Défense des conventions collectives
4. Dotation / recours
5. Santé et sécurité au travail

- C'est la deuxième fois que votre syndicat vous sonde directement dans le cadre d'un examen des opérations de l'Élément. La première fois, c'était en 2003, et, bien que très heureux des améliorations que nous avons apportées dans presque tous les aspects de la représentation et des communications, les représentantes et représentants syndicaux ont bien l'intention de continuer de demander et d'appliquer des idées et des concepts pour améliorer encore davantage ces résultats.

Le SEI tient à remercier tous les membres qui ont participé au sondage.

Betty Bannon
Présidente

POURQUOI ASSISTER À MON ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE?

Je n'ai pas de problèmes au travail. Tout va très bien dans mon monde. J'ai un bon salaire, qui augmente chaque année. Je verse ma cotisation syndicale chaque mois, mais je ne sais pas trop à quoi elle sert. Pourquoi dois-je assister à l'assemblée générale annuelle (AGA) du Syndicat? Vous connaissez le refrain? C'est une rengaine que les membres de l'Exécutif syndical se font constamment servir par de nombreux syndiqué-e-s. Les membres doivent comprendre qu'ils font partie de leur syndicat et que la section locale est leur premier point de contact.

Espérons que vous savez qui sont les membres de votre Exécutif local et comment prendre contact avec eux. Si vous l'ignorez, consultez le tableau d'affichage syndical local; la plupart des sections locales affichent aussi de l'information dans le site Web du bureau, où vous trouverez les noms, les titres des postes et les coordonnées de vos dirigeantes et dirigeants. C'est un début.

Votre Exécutif local est formé de bénévoles élus à l'Assemblée générale annuelle (AGA) pour un mandat d'une durée précise, habituellement deux ou trois ans. Il est responsable des affaires de la section locale entre les AGA, ce qui comprend une partie de votre cotisation syndicale mensuelle. C'est à l'AGA que l'Exécutif local fait rapport des activités de l'année précédente et expose les projets pour l'année suivante. Les membres peuvent voir qui pilote la section locale; quelles sont les réalisations; et comment leurs dirigeantes et dirigeants comptent continuer d'accomplir le bon travail qu'ils disent avoir fait l'année précédente. L'Exécutif fait également rapport de tous les aspects importants de l'activité de la section locale. Cela *devrait* comprendre les rapports de la présidence et de la vice-présidence, le rapport de la ou du délégué-e en chef, divers rapports de comités et, chose très importante, les états financiers. C'est l'état des résultats et le budget qui permettent de voir si la section locale fonctionne bien. Les chiffres de l'année écoulée sont-ils réalistes? A-t-on dépensé plus que le budget ne le permettait? Propose-t-on une augmentation de la cotisation, et en a-t-on justifié le besoin?

Il vous faut des réponses à ces questions pour vous convaincre que votre section locale fonctionne bien.

Qu'il s'agisse de l'AGA de votre section locale du SEI, ou de l'AGA des actionnaires d'Hydro Québec, les *Assemblées générales annuelles* sont des événements importants dans la vie de chaque organisme. Chaque membre (ou actionnaire) se doit d'y assister.

Songez donc un instant au récent ralentissement de l'économie. Combien d'actionnaires de grandes sociétés regrettent de ne pas avoir profité d'une Hydro Québec pour poser des questions à leurs dirigeantes et dirigeants? Et voici que ces actionnaires découvrent que la société qui leur a déjà dit que « tout va très bien » annonce des abolitions de postes et d'autres compressions. Que diriez-vous si elle annonçait que la pension que vous attendez dans un an ne sera plus que de 30 % de sa valeur actuelle?

Pour obtenir des changements et veiller à ce que les affaires de votre section locale soient traitées efficacement et au mieux des intérêts des membres, il faut assister à l'AGA et vous faire entendre pour que votre avis soit pris en compte. La plupart des AGA sont l'occasion de bouffer gratuitement et de gagner des prix. Mais l'essentiel, c'est qu'elles vous donnent l'occasion de vous faire entendre et de contribuer à l'orientation de votre section locale.

Donc, cette année, faites-vous un point d'honneur d'assister à votre AGA et de vous informer au sujet de votre section locale. S'il y a des élections, songez à présenter votre candidature. Mais, surtout, posez des questions et obtenez la conviction que votre section locale est dirigée par les bonnes personnes, au mieux des intérêts de tous ses membres.

Hugh McGoldrick; Section locale 70000

CHANGEMENT D'ADRESSE

Veuillez noter que tous les changements d'adresse devraient être faits par courriel à Sylvie Bastien (basties@ute-sei.org) au bureau national.

Si vous n'avez pas accès à un courriel, svp transmettez-le à un représentant local ou expédiez-le directement au bureau national :

233 rue Gilmour, Suite 800, Ottawa ON, K2P 0P2.



ICA Canada
International Children's Awareness

142 Willingdon Drive
North Bay, ON
P1C 1G3 Canada
info@icacanada.org

www.icacanada.org

Le 15 juillet 2009

Syndicat des employé-e-s de l'Impôt
233, rue Gilmour, bureau 800
Ottawa ON K2P 0P2

Bonjour, Betty,

Je tiens à vous remercier, au nom de l'ICA,
des dons récents de 1 436,50 \$ et 1 340,91 \$.

L'appui indéfectible du SEI, et l'aide individuelle que nous recevons d'un si grand nombre de vos membres. représentent une valeur inestimable pour notre œuvre en Afrique et en Roumanie.

Betty, vos gens sont de vrais bons partenaires et j'aimerais bien trouver un moyen d'expliquer à tous vos membres les travaux que leur aide nous a permis de réaliser.

Si vous pensez à quelque chose, dites-le-moi et je m'arrangerai pour que cela se fasse.

À votre service,

Ed Smith





International Children's Awareness (ICA) Canada et la Campagne de charité en milieu de travail du Gouvernement du Canada (CCMTGC) – Centraide

Votre syndicat, le Syndicat des employé-e-s de l'Impôt, aimerait vous rappeler son « organisme de bienfaisance de choix » et vous demander d'étudier la possibilité de faire un don, directement ou au moyen de retenues à la source, à l'organisme « International Children's Awareness » par l'entremise de la CCMTGC.

QU'EST INTERNATIONAL CHILDREN'S AWARENESS (ICA) CANADA ?

International Children's Awareness (ICA) Canada est un petit organisme sans but lucratif qui se consacre au développement à long terme des pays dans le besoin. À tout moment, ICA a plusieurs projets en voie d'achèvement et tente d'obtenir du financement pour entreprendre d'autres projets.

Les projets d'ICA aident les petites collectivités et les familles des nations en voie de développement. ICA prend soin d'examiner et de choisir attentivement les projets. Présentement, tous les projets ont lieu au Cameroun, au Ghana et en Roumanie.

La portée d'ICA se veut « petite ». Nous estimons que cela nous rend unique :

- *ICA se consacre aux projets relativement peu coûteux que n'entreprennent généralement pas les organismes sans but lucratif plus grands et mieux connus.*
- *Nos projets ont un coût se situant entre quelques centaines de dollars et des dizaines de milliers de dollars; que vous soyez une personne, un petit groupe ou un grand organisme, vous trouverez un choix de parrainage qui vous convient. En outre, ICA estime qu'il est important que les jeunes participent à des projets humanitaires. Disposant de choix peu coûteux, ICA donne aux jeunes l'occasion de parrainer un projet jusqu'à son achèvement et d'éprouver le sentiment du devoir accompli.*
- *En s'occupant de seulement quelques projets à la fois, ICA peut assurer un contrôle de la qualité convenable, ce qui garantit que votre argent est dépensé efficacement.*
- *Les parrains de projets ont accès à des renseignements exhaustifs et à des mises à jour au sujet de leurs projets.*

ICA est un organisme sans but lucratif enregistré au Canada (no d'enregistrement 88785-8660-RR-001). Nous suivons toutes les lignes directrices fédérales et les contributions sont entièrement déductibles d'impôt.

ICA EST COMPOSÉ UNIQUEMENT DE BÉNÉVOLES.

Depuis cinq ans, le SEI finance cet organisme au moyen de dons de la part de membres, de résolutions adoptées par la Conférence des présidentes et présidents et par le Conseil exécutif de même qu'au moyen de dons approuvés par nos membres à leurs assemblées générales annuelles.

Nous aimerions maintenant demander à nos 26 000 membres d'aider à leur tour cet organisme méritoire, en dirigeant leurs dons très généreux vers ICA Canada, dans le cadre de la Campagne de charité en milieu de travail.

Pour le moment, je vous demande d'examiner la possibilité de faire un don à cet organisme très méritoire, au moyen des campagnes actuelles et futures de charité en milieu de travail.

Betty Bannon; Présidente nationale du SEI



LETTRES À L'ÉDITEUR

L'ÉCLAIRAGE DE BUREAU, FACTEUR DE MIGRAINES

L'éclairage traditionnel de bureau présente parfois des caractéristiques qui peuvent déclencher des maux de tête et des migraines, à savoir :

- L'éblouissement par l'éclairage par le haut
- Le scintillement de l'éclairage fluorescent

L'éclairage fluorescent a un scintillement, qui est effectivement un déclencheur de migraines. Ce scintillement est un problème pour les personnes qui y sont sensibles. La meilleure solution, c'est de l'éliminer de votre aire de travail immédiate.

En ce qui a trait à la fatigue oculaire, l'ophtalmologiste Scott Strickler, explique que l'éclairage fluorescent a la capacité de couvrir de lumière une aire assez vaste, mais donne un très mauvais éclairage direct. Selon lui, les travailleuses et les travailleurs des bureaux éclairés par fluorescence doivent aussi avoir un éclairage d'appoint pour les documents de travail, les livres, etc. Quant à l'éclairage fluorescent qui pose problème, il suffit de défaire les tubes.

Le port de la visière réduit l'éblouissement direct. Selon le paramédic à qui j'ai parlé, les appels au 911 pour une migraine déclenchée par un éclairage fluorescent en milieu de travail ne sont pas rares.

Voilà qui explique la tendance observée dans les institutions bancaires, où il y a suffisamment de lumière, mais une lumière qui ne vous frappe pas directement dans les yeux.

Il peut arriver que la migraine imputable à une perte de concentration, de motricité fine et de jugement réduisent considérablement la capacité de travail de certains employé-e-s. De fait, la migraine peut aussi porter atteinte à la capacité de l'employé-e de travailler sans danger.

Les médecins conseillent habituellement aux victimes de migraines d'éviter ou de limiter le déclencheur. Parmi les déclencheurs de migraine en milieu de travail, il y a certains aliments, l'éblouissement fluorescent et le scintillement, le bruit, l'effort trop intense et le stress.



Tenez et analysez votre journal des maux de tête et des migraines. Si vos maux de tête et migraines au travail sont plus fréquents, vérifiez si l'éclairage est le déclencheur. Rappelez-vous : la détermination et la gestion du déclencheur fait partie des soins à appliquer.

Il est important que les employeurs sachent que la condition est réelle, plutôt qu'émotive ou imaginaire, et peut limiter la capacité de travail de l'employé-e pendant une crise. Il faut traiter les victimes avec équité et empathie.

L'INTIMIDATION EN MILIEU DE TRAVAIL (HARCÈLEMENT) ⁽¹⁾

Qu'est-ce que l'intimidation en milieu de travail?

On peut définir l'intimidation comme des agissements ou des commentaires verbaux susceptibles de causer un tort psychologique à une ou un employé-e ou de l'isoler en milieu de travail. On retrouve généralement une répétition d'incidents ou de comportements qui visent à intimider, blesser, dégrader ou à humilier une personne.

Quelques exemples d'intimidation?

- * répandre des rumeurs malveillantes, du commérage ou des insinuations mensongères
- * exclure ou isoler une personne socialement
- * intimider une personne
- * abuser physiquement ou menacer de le faire
- * retirer des responsabilités sans raison
- * changer constamment les directives de travail
- * imposer des échéances impossibles que la personne ne pourra jamais respecter
- * retenir des renseignements nécessaires ou donner pertinemment de la mauvaise information
- * plaisanter dans le but d'offenser
- * s'immiscer dans la vie privée d'une personne en l'importunant, l'épiant ou la traquant
- * imposer des tâches excessives ou une charge de travail désavantageuse
- * crier ou jurer en s'adressant à une personne
- * rabaisser les opinions d'une personne
- * refuser les demandes de formation, de vacances ou de promotion
- * punir sans en avoir de raison (immérité)

Que pouvez-vous faire si croyez être victime d'intimidation?

- Dire fermement à la personne que son comportement n'est pas acceptable et lui demander d'arrêter tout de suite. Vous pouvez demander qu'un superviseur ou une représentante ou un représentant du syndicat soit présent au moment où vous communiquerez avec cette personne.

- Toujours tout documenter. Tenir un journal ou un agenda des incidents survenus et y noter :

- * La date, l'heure et la description la plus détaillée possible de l'incident
- * Le nom des témoins
- * Le résultat de l'incident / ce que vous avez fait ensuite

- Garder des copies des lettres, des notes de service, des courriels, des télécopies, etc. reçus de la personne qui vous a intimidé

- Dénoncer le harcèlement à votre représentante ou représentant syndical et au gestionnaire délégué.

Rappelez-vous : Si personne n'est au courant, personne ne peut vous aider.

Dave Pinard; Section locale 70004

(1) (Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail)



LES MEMBRES SE PRONONCENT

Stade Final PPC

Le 24 février 2009, le Commissaire annonçait la transition vers les processus de pré qualification des candidats (PPC) au stade final. Par la suite toutes les régions de l'ARC, ou presque, mettaient sur leur site web de l'information sur ce sujet. Et si la chaîne d'information a bien marché, votre superviseur a dû vous en parler.

Mais en fait qu'est ce que cela veut dire? Pour moi cela a trois significations :

- le système de dotation n'est pas efficace. D'ailleurs la vérificatrice générale leur en a fait la reproche.
- Pour répondre aux reproches, on se dépêche de remettre la responsabilité sur le dos des membres.
- On est mieux de se préparer, avant avril 2010, si on veut appliquer sur un processus de dotation.

Dans les dernières années, nous avons eu Observation et Attestation qui permettait au gestionnaire d'attester le niveau seuil de certaines de vos compétences. Puis nous avons eu les QACC qui peuvent permettre d'atteindre le niveau 2, si vous avez obtenu un 1* et que vous faites un survol de la compétence.

Dans toutes ces mesures, c'est le membre qui travaille et non plus l'employeur.
Le membre doit prouver qu'il a les compétences requises.

Malgré ceci, il n'y avait pas besoin de précipitation, car si nous avons l'intention d'appliquer sur un processus, nous pouvions attendre de savoir quelle compétence était requise, et procéder à son évaluation à ce moment.

Avec l'annonce, les règles viennent de changer.

À partir d'avril 2010, vous devrez posséder le profil de compétence de base requis pour le poste convoité avant d'appliquer sur le processus. Ce qui vous oblige, dès maintenant, à regarder vos compétences actuelles qui sont attestées et les comparer avec les compétences seuils du poste convoité.

Le profil de compétence de base pour les postes comprend les compétences suivantes :

Poste non MG

- 1- Orientation service à la clientèle (OSC)
- 2- Communication interactive efficace (CIE)
- 3- Travail d'équipe et communication (TEC)
- 4- Raisonnement analytique (RA)
- 5- Aptitude à écrire (AE)

Poste MG

- 1- Orientation service à la clientèle (OSC)
- 2- Communication interactive efficace (CIE)
- 3- Développement des autres (DA)
- 4- Résolution de conflits (RC)
- 5- Leadership d'équipe (LE)
- 6- et une des trois suivantes :
 - a-Raisonnement analytique (RA)
 - b-Perspective et alignement stratégique (PAS)
 - c-Prise de décision (PD)

Donc, si vous avez l'intention de progresser dans l'organisation, faites l'exercice de regarder vos compétences et celles des postes convoités et de faire le nécessaire pour que les compétences de base soient attestées.

Prenez donc votre crayon et demandez de passer les tests dès maintenant avant que vous ne vous retrouviez devant une impasse, et que vous ne puissiez pas appliquer sur le poste désiré.

*Daniel Gagnon; Président
Section locale 10004*

L'AFPC RÉPLIQUE À L'ATTAQUE DU GOUVERNEMENT HARPER DES DROITS DES TRAVAILLEUSES, DES TRAVAILLEURS ET DES FEMMES

L'*Alliance de la Fonction publique du Canada* a annoncé qu'elle a déposé une requête à la *Cour supérieure de justice de l'Ontario* contestant la constitutionnalité de la *Loi sur le contrôle des dépenses* et la *Loi sur l'équité de la rémunération du secteur public*, qui invalident certaines dispositions des conventions collectives en vigueur et privent les femmes de la fonction publique fédérale de leur droit à l'équité salariale.

Le syndicat, fort de 166 000 membres, affirme que le gouvernement Harper, cherchait à dissimuler son mépris à l'égard des droits des travailleurs et des femmes, en ensevelant les deux lois au plus profond de la *Loi sur l'exécution du budget*.

D'après l'AFPC, la *Loi sur le contrôle des dépenses* viole la *Charte canadienne des droits et libertés*, car elle bafoue le droit des travailleuses et des travailleurs à la liberté d'association et à la négociation collective.

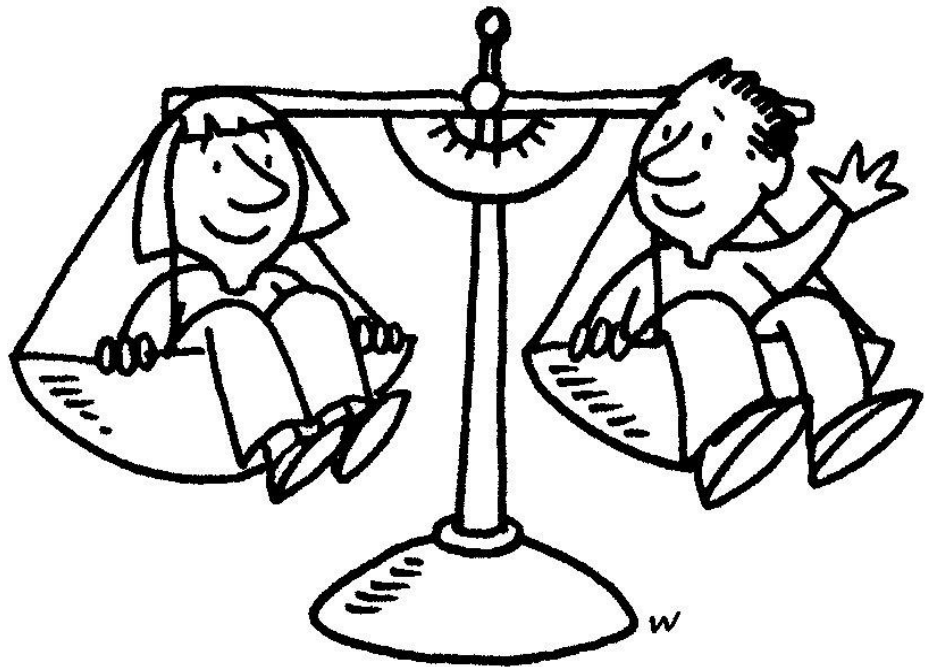
La Loi fixe les taux de rémunération des personnes travaillant pour le Conseil du Trésor, les organismes fédéraux et les employeurs du secteur privé sous réglementation fédérale.

Dans de nombreux cas, la Loi annule les taux de rémunération déjà négociés, invalidant ainsi certaines des dispositions des conventions collectives négociées de bonne foi.

Le syndicat ajoute que les changements apportés au régime fédéral d'équité salariale prévu par *Loi sur l'équité de la rémunération du secteur public* privent les femmes des droits à l'égalité accordés par l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Selon l'AFPC, la Loi fait de l'équité salariale, un droit de la personne, une monnaie d'échange à la table de négociation où l'employeur a toujours été maître du jeu.

De plus, elle empêche les femmes qui travaillent dans le secteur public fédéral de porter les cas d'équité salariale à l'attention de la Commission canadienne des droits de la personne et menace d'imposer aux syndicats des amendes de 50 000 \$ s'ils acceptent de représenter ou d'aider leurs membres à déposer une plainte.



Ces mesures législatives empêchent les syndicats de manifester leur appui à leurs membres et de les aider, ce qui constitue une violation du droit à la liberté d'expression et à la liberté d'association garanti par la *Charte canadienne des droits et libertés*.



MÊME EN PÉRIODES DE REPLI, LE SYNDICAT A TOUJOURS SA PLACE

Pendant que se poursuit sans relâche la crise économique, l'intérêt dont les syndicats font l'objet s'est articulé essentiellement sur ce à quoi les syndiqué-e-s sont disposés à renoncer pour protéger leur emploi ou celui des autres.

L'avantage syndical a toujours été au niveau des salaires, des avantages sociaux et de la capacité du groupe de gagner plus de droits, de respect et de dignité en milieu de travail. L'équilibre entre ce genre d'avantage et les droits du patron et ses pressions pour la réduction des coûts a permis à des syndicats comme Les Métallos au Canada de se faire champions de causes comme des pensions convenables, la répression du harcèlement, la santé et la sécurité, la formation et bien d'autres choses, autant de progrès dont les médias parlent rarement, obsédés qu'ils sont par la crise du moment.

Un syndicat peut transformer un emploi mal payé en bon emploi.

En 2007, les syndiqué-e-s gagnaient 23,58 \$ l'heure, en moyenne, et les non-syndiqué-e-s 18,98 \$. Pas moins de 80 % des syndiqué-e-s ont un régime de retraite négocié, comparativement à 27 % des non-syndiqué-e-s, qui n'ont pas la capacité de négocier des pensions ou des avantages sociaux.

En général, les syndiqué-e-s ont une meilleure sécurité d'emploi, et font partie d'une grande structure dont l'objet premier est de représenter les travailleuses et les travailleurs et de les défendre contre l'arbitraire, y compris diverses formes de discrimination et de favoritisme. Le syndicat peut uniformiser les règles du jeu et créer un milieu de travail qui sait gérer équitablement le stress et la charge de travail. Ce genre d'environnement est aussi propice à la réalisation de conditions d'où naissent des collectivités fortes et pleinement intégrées.

Tout cet avantage syndical est mis à mal par une conjoncture où les emplois disparaissent à un taux alarmant. Les Métallos et d'autres syndicats font campagne pour inciter les gouvernements à faire plus pour protéger les emplois et en créer d'autres, et mieux protéger et aider les chômeuses et les chômeurs – syndiqués ou pas.

Malgré le ralentissement, il reste préférable de faire partie d'un syndicat – comme la loi en reconnaît le droit à tout le monde – que de s'en priver. C'est avantageux non seulement pour les syndiqué-e-s mêmes, mais encore pour l'ensemble de l'économie. Les bons emplois syndiqués sont ce qu'il faut pour la progression d'une société démocratique avancée. Non seulement les emplois syndiqués procurent les moyens d'acheter des biens et des services, mais encore ils favorisent la redistribution de l'argent et la participation à la collectivité par diverses commandites et activités. Dans de nombreuses collectivités, le local syndical est le lieu où se tiennent les rassemblements communautaires, les mariages, les banquets, les danses, les compétitions sportives et ainsi de suite.

En résumé, sans bons emplois (syndiqués), la classe moyenne commence à disparaître, et avec elle notre capacité de viabiliser le développement économique et social. C'est une course vers la ruine – une course à laquelle les Canadiennes et les Canadiens doivent refuser de prendre part.

Une économie basée sur de bons emplois et une croissance durable! Voilà exactement ce qui faisait défaut lors de la Grande Crise, avant le syndicalisme industriel et le combat pour la justice économique. Il n'y avait pas de pensions, pas d'assurance-emploi, pas de soins de santé à financement public, universels et accessibles.

On pourrait toujours faire valoir que la crise économique actuelle n'est pas aussi débilatante que celle des années 30, mais c'est uniquement grâce au filet de sécurité sociale que les syndicats se sont battus pour maintenir face aux politiques conservatrices qui auraient privatisé les soins de santé, diminué le bien-être social,

(Suite de la page 1)

affaibli encore davantage l'AE et entravé notre capacité de nous remettre de la récession avant d'avoir été ruinés.

Ces dernières années, Les Métallos au Canada en particulier ont joué un rôle très actif dans la restructuration des entreprises, trouvé des acheteurs pour des sociétés au bord de l'extinction et négocié des accords de fermeture assortis de dispositions comme des indemnités de départ améliorées, des préférences pour l'embauche, des préavis de fermeture, etc. Nous avons aussi négocié un libellé visant à rétablir et à préserver les droits de négociation du syndicat en prévision de la reprise des affaires.

Lorsque les employeurs exigent des concessions aux travailleuses et aux travailleurs, le syndicat est en mesure de les obliger à justifier leurs exigences en ouvrant leurs livres. À partir de là, le syndicat a l'expertise et le pouvoir de négocier le meilleur résultat possible pour ses membres. Les travailleuses et les travailleurs sans syndicat sont nettement plus désavantagés.

Il ne faut jamais oublier non plus que les protections minimales auxquelles les non-syndiqué-e-s ont accès selon la loi – s'ils connaissent leurs droits – sont le fruit du travail qu'ont fait les syndicats pour faire relever ces normes pour l'ensemble des travailleuses et des travailleurs. En Ontario, les lois sur la santé et la sécurité qui s'appliquent à tous les milieux de travail sont le résultat direct des combats qu'ont épousés Les Métallos dans les années 70. C'est aussi à l'action collective des syndicats que l'on doit les améliorations subséquentes de ces lois et de l'indemnisation des accidenté-e-s du travail.

Le programme des travailleuses et des travailleurs blessés des Métallos au Canada a recouvré littéralement des millions de dollars pour des métallos, d'anciennes et anciens métallos et leurs survivantes et survivants victimes d'une injustice du système de compensation. Encore une fois, les travailleuses et les travailleurs qui n'ont pas de bon syndicat pour se porter à leur défense ont peu de chances d'obtenir justice – à moins d'en assumer eux-mêmes les frais. On travaille toujours à mettre en place le processus qu'il faut pour exiger ce genre de justice au-delà du milieu de travail.

Il importe que les Canadiennes et les Canadiens comprennent comment fonctionnent les syndicats dans une société démocratique, surtout maintenant que nous sommes aux prises avec cette économie troublée.

Oui, le syndicat a toujours sa place.

Ken Neumann; Directeur national canadien Travailleurs et travailleuses unis de l'Acier.



Betty Bannon, Présidente nationale du SEI & Terry Dupuis, VPR de la région des Montagnes Rocheuses remettent à Brenda Skayman son *Prix pour service communautaire* du SEI.