



# Le 2000

SYNDICAT DES EMPLOYÉ-E-S DE TECHNIQUES PROFESSIONNELLES ET DE BUREAU D'HYDRO-QUÉBEC, SECTION LOCALE 2000 SCFP-FTQ

VOLUME 28, NUMÉRO 11, août 2002 JOURNAL PROVINCIAL

## « Mais ici c'est pas pareil



[www.scfp2000.qc.ca](http://www.scfp2000.qc.ca)

---

## Mot du président, Claude Arseneault et du secrétaire général, Guy Poirier

---



**Claude Arseneault, président**

et



**Guy Poirier, secrétaire général**

### Spécial Centre d'appels

Au printemps 2001, nous cessons les discussions avec la direction concernant « l'optimisation des Centres d'appels ». Non pas que les problèmes des membres y travaillant étaient réglés, mais le comité exécutif provincial voulait mettre en perspective l'ensemble des dossiers qui devaient se régler et le dossier de l'optimisation devait s'intégrer dans une démarche globale.

En début d'année, nous avons démontré à Hydro-Québec que nous étions intéressés à trouver des solutions qui pouvaient être satisfaisantes et nous avons signé une entente provisoire sur les « cellules d'affaires ». Cet été, la direction nous a encore une fois fait part de sa volonté de terminer l'optimisation des Centres d'appels, mais de notre côté nous lui avons mentionné que nous avons aussi d'autres problèmes qui doivent être réglés (la sous-traitance à Projet pour n'en prendre qu'un parmi tant d'autres). Les représentants d'Hydro-Québec nous ont dit qu'ils comprenaient notre démarche. Ils devraient nous contacter à ce sujet dans les prochaines semaines.

Mais même si les discussions ne sont pas encore reprises, nous sommes bien conscients de la problématique particulière qui existe toujours dans les Centres d'appels. Le climat de travail qui y règne est inqualifiable et inacceptable. Nous n'avons qu'à penser aux problèmes d'horaire, de choix de vacances, de charge de travail, d'organisation du travail déficiente, de gestion à courte vue, etc. Nous ne sommes pas encore chez Bell, mais on s'en rapproche dangereusement (mais peut-être est-ce ce que la Direction recherche ?).

C'est pourquoi nous avons décidé de consacrer un numéro complet sur ce qui se passe dans ces différents milieux de travail. Dans certain cas, vous avez pris la parole. Nous aurions souhaité que vous y preniez toute la place, mais étant donné les relations du travail qui priment dans ces endroits de travail, nous comprenons que plusieurs soient réticents.

Hélas, ce n'est pas un portrait très reluisant. Il nous rappelle cependant que nous aurons à mettre des efforts particuliers pour assurer à nos membres travaillant dans ces Centres d'appels un milieu de travail intéressant voire agréable. Ce ne sera pas une mince tâche, mais ensemble nous saurons l'accomplir.



---

## Suite à vos commentaires : Ce spécial

Le présent numéro a été réalisé à la demande de membres de notre section locale qui, depuis des lunes pourrions-nous dire, s'effondrent tant physiquement que psychologiquement dans une organisation qui s'appelle Centre d'appels.

Se heurtant à diverses manœuvres de l'entreprise qui, par tous les moyens, n'a qu'un seul objectif, la réponse téléphonique, ces quelques personnes éparpillées en province et représentant quelques 525 de nos membres nous ont demandé de dénoncer haut et fort ce qu'elles vivent quotidiennement.



J'ai personnellement visité les sites de Laurentides (St-Jérôme), Montmorency (Québec), Richelieu (St-Hyacinthe) et le secteur nord de St-Laurent (Montréal). À chacun de ces endroits, le gestionnaire était informé de ma visite et j'étais accompagné d'officiers syndicaux locaux. Par la suite, je suis demeuré disponible pour recueillir les commentaires des représentantes et représentants. Parmi eux, j'ai même rencontré des gens qui venaient de milieux différents, soit Bell et Vidéotron.

Voici un ouvrage que nous trouvons intéressant car il démontre bien l'attitude qu'Hydro-Québec a prise dans ce qu'elle se complaint à dire « Mais ici c'est pas pareil, c'est un Centre d'appels ».

Merci à toutes et à tous qui avez permis la réalisation de ce numéro spécial et, comme demandait M. Jacques Auger, chef de site à St-Jérôme, « Est-ce la suite du bol de toilette que vous venez faire ? » (Le 2000, volume 28 numéro 4, avril 2002). Oui, c'est la suite et ce journal sera représentatif des problématiques que nos membres vivent en Centre d'appels, lui ai-je répondu. Alors, comme ce dernier ne pensait pas qu'on pouvait faire dans la qualité comme ça, selon ses dires, voici le produit fini, il reflète vos préoccupations et ce n'est encore une fois que toutes et tous ensemble que nous pourrons faire changer les choses et démontrer, à des gestionnaires comme M. Auger, que nous ne nous laisserons pas faire.

**Serge Lachance, responsable de l'information.**

---



Suite à l'article paru dans Le 2000, volume 28 no 9, juillet 2002, sous le titre « **Hydro serait-elle aux anges ?** », voici un court commentaire que Mme Sylvie Labrie, représentante clientèle à St-Hyacinthe, nous a fait parvenir.

*« Je viens de lire l'article Hydro serait-elle aux anges ? Je trouve plus qu'inquiétant qu'un gestionnaire puisse obliger (puisque'ils sont au travail) des employé-e-s à assister à des séances de recrutement par un gourou.*

*J'ose espérer que le gestionnaire Richard Tees a été sanctionné et même selon moi, il devrait être démis de ses fonctions. Si on ne peut plus aller à une réunion sans se faire harponner par des gourous !*

*Ces gens-là réussissent à avoir de l'emprise sur des gens libres, alors avec des employés captifs ?*

*Je ne trouve même pas les mots pour vous dire ma révolte envers ce comportement.*

*Bravo à vous de nous informer. »*

*Sylvie Labrie*



---

## Site Laurentides

La région Laurentides a, comme les autres, sa part de problèmes en Centre d'appels et en voici quelques-uns.

Ce qui semble préoccuper les gens, c'est le manque de transparence entre les différents intervenants. Nos membres étant à la base, la communication entre les gestionnaires en place, le GCAT (Centre de gestion des appels) et eux, semble inexistante. À leurs questions, les gestionnaires répondent évasivement, les explications se font rares, ils ne savent pas, ils n'ont pas de réponse à donner.

C'est comme s'il y avait deux entités décisionnelles en Centre d'appels, la gestion et le GCAT et que chacun tente de sauver sa peau, mais nos membres sont pris dans cet engrenage.

En coupant les ressources, Hydro-Québec s'attend à augmenter le service, là est la question. Comment peut-on prétendre que, parce qu'on autorise une ou deux personnes à s'absenter pour des raisons personnelles, la viabilité du Centre d'appels est en péril... Il ne faudrait pas faire la gestion du Centre d'appels au détriment de la santé physique et psychologique de nos membres.



Annie Martel, employée temporaire sur un poste bilingue, nous explique qu'il est extrêmement difficile d'obtenir du temps de rétention (temps nécessaire pour la finalisation des dossiers clients), et surtout pour ceux qui ont des postes à horaire fixe de soir. « *Quand on insiste pour en avoir, on a comme réponse qu'il n'y a pas assez de postes bilingues, mais parmi tous les appels qu'un représentant bilingue peut recevoir, il y a plus ou moins 50 % de ces appels qui sont francophones, donc où est le problème ?* »

Mentionnant qu'elle peut attendre parfois jusqu'à une semaine pour avoir du temps de rétention, le traitement des dossiers est encore plus long, car elle n'a plus nécessairement le dossier en mémoire. « *La rétention est souvent donnée par miettes, 30 à 45 minutes, donc on en fait un peu, il faut arrêter et prendre des appels et ainsi de suite, c'est de compliquer les choses.* »

Pour le « back office » (travail clérical), c'est la même chose, ils en ont moins que les autres. Le tout a un impact sur la formation qu'ils reçoivent. Ils ont beau avoir la formation, quand tu ne la mets pas en pratique, ça donne quoi... Cela amène à un appauvrissement des tâches parce qu'ils font sensiblement toujours la même chose.

En Recouvrement, ils traitent des dossiers qui ne devraient pas être en recouvrement léger, car il y a beaucoup trop de retard, mais le Recouvrement les transfèrent, soutient Annie et ça devient dur à gérer.

Interrogée sur les statistiques et les rapports, Suzanne Gagnon en a soupé des rapports performance à chaque semaine.

« *Pourquoi n'est-on pas traités comme l'ensemble des employés à Hydro-Québec. Nous avons des cibles à atteindre, nous sommes intégrés dans des rapports comme du bétail dans des enclos. On pourrait nous traiter en être humain.* »



Comme les autres employés du Centre d'appels, à tous les trois mois elle a des rencontres d'évaluation qui se changent bien plus souvent qu'autrement en rencontres de remontrance, « *peux-tu être moins souvent en pas libre, peux-tu adhérer à ton horaire, peux-tu faire ci, peux-tu faire ça, c'est ce que l'on entend continuellement.* »

*Probablement des rencontres plus simples avec encouragements seraient plus efficaces et les cibles s'atteindraient probablement plus facilement »*

Jeanne Lamont qui s'était confiée à nous dans un numéro subséquent, a une idée bien précise sur la gestion du Centre d'appels. « *C'est le GCAT qui a pris le contrôle du Centre d'appels et la plus grande frustration de ce contrôle, c'est les disponibilités qui changent d'une année à l'autre qui est vraiment flagrante.* »

*En exemple, l'année passée en novembre on pouvait laisser partir dix d'entre nous, cette année, c'est trois, même que des journées c'est deux ou pas du tout. En novembre, il n'y en a pas de clientèle qui appelle. On ne sait jamais pourquoi ces changements sont aussi drastiques.* »

Jeanne souligne qu'il y a des journées qu'ils sont payés pour lire le Journal de Montréal, « *le GCAT nous a assignés au téléphone et nous devons rester au téléphone, j'ai déjà dans le passé, comme bien d'autres, demandé de l'ouvrage à mon gestionnaire et il a refusé, «non, le GCAT a décidé que tu devais être au téléphone, comme ça, si tu n'as pas d'appels, lis ton journal* », c'est ce qu'il m'avait répondu.

*Il semble manquer beaucoup de transparence, nous sommes à la base, les gestionnaires sont ensemble, le GCAT est en haut et il n'y a pas de communication. On dirait que tout le monde veut sauver sa peau et quand tu demandes une explication pour savoir quelque chose, ils ne le savent pas, ils n'ont pas de réponse à nous donner.*

*Avant on prenait nos vacances dans les services à la clientèle et ce n'était pas au mois de novembre, pourquoi aujourd'hui, c'est si compliqué. J'ai de la misère à comprendre que si une personne s'absente une journée, ça met la vie du Centre d'appels en péril.* »

---

## Site Richelieu

À la région Richelieu nous avons rencontré des membres du Centre d'appels général et spécifique qui sont tous regroupés dans le même endroit de travail. Voici plusieurs commentaires que nous avons recueillis, ils devraient vous démontrer un certain état d'esprit

1. *La formation, c'est pas si évident que ça au spécifique, pour réussir à en avoir, il faut demander, demander et insister. Pourtant la formation demandée n'est pas sur Nintendo...*
2. *Nos gestionnaires trouvent toutes sortes de moyens pour nous motiver, d'ailleurs, nos postes vacants permanents ne sont pas affichés, on les remplace souvent par des postes temporaires en surcroît de travail ou par du temps supplémentaire...*
3. *Un virus particulier se propage lors de certaines offres de service dans le système MIRE, nous pourrions l'appeler syndrome photographique. Eh oui, quand la photo désirée (personne recherchée) n'est pas la première sur le registre de candidature, on annule tout simplement la demande. Nouvelle façon pour la gestion de choisir le ou la candidate préférée.*
4. *Il y a aussi le virus nommé « gentillesse » qui quant à lui, a certaines affinités avec l'attribution des tâches. Le dosage de gentillesse avec la gestion est proportionnel à l'attribution de certaines tâches plus plaisantes, mais à l'inverse, lors de sa diminution, on s'aperçoit d'une augmentation en pro activité. Quel est l'article de la convention collective qui encadre la gentillesse dans l'attribution des tâches ?*
5. *Pour sa part, le virus nommé « rétrogradation » prend souche tranquillement au Centre d'appels et, depuis quelque temps, on en parle de plus en plus. Quelques rares cas déclarés en province, mais d'autres seraient à prévoir. Pourquoi un niveau 4 tient-il à rétrograder sur un niveau 3 et même un niveau 2 ?*

L'importante baisse de salaire qui se situe approximativement entre 63,00\$ et 125,00\$ est acceptable pour quelles raisons ? Certaines réponses sont assez crues mais nous n'en publierons qu'une : « Pour sortir de cette prison, il n'y a pas de prix et je commence à l'envisager sérieusement... ».

6. *Un petit morceau de gâteau avec ça ? Pourquoi pas... On nous octroie des vacances entrecoupées, on nous prive d'ATT, tout est calculé, minuté, etc. etc. À entendre nos récriminations, vous serez à même de comprendre qu'en Centre d'appels, nous vivons un paquet de problèmes qu'il n'y a pas ailleurs à Hydro-Québec et le plus particulier est que les gestionnaires du Centre d'appels sont bien différents des gestionnaires du reste de l'entreprise. Alors pourquoi certains d'entre nous, accourent-ils lors de certains événements, comme à la St-Valentin, pour recevoir un petit morceau de gâteau... Croyez-vous sincèrement qu'on vous aime tant que ça ?*
7. *Pas libre ! Oui pis après !... Nous avons la nette impression que la statistique est bien plus importante que l'être humain en Centre d'appels, nos gestionnaires semblent avoir la conviction que « pas libre » = « arrêt de travail ». On relie toujours le pourcentage de pas libre et de tout ce que tu fais en dehors du temps passé au téléphone comme étant du temps incorrect, pourtant nous sommes au travail et on a pas l'impression de se poigner le...*
8. *Et les rencontres de « coaching », elles prennent une drôle de tournure, de plus en plus, elles deviennent non pas un outil d'orientations mais un de reproches. On vise tout ce qui est hors norme (norme gestion Centre d'appels bien entendu) et on te passe tout les commentaires désirés, c'est loin d'être motivant et facilitant.*
9. *Et que font d'autres gestionnaires pendant ce temps ? Quoi de plus important pour un chef de site que de contrôler le nombre de photocopies et à quel moment elles sont faites... En sommes-nous rendus là ?*
10. *Ça nous prendrait une boule de cristal... La prise de vacances ou de congés ne peut se faire si la demande n'a pas été faite deux semaines à l'avance. Est-ce que le GCAT (Centre de gestions des appels) pourrait nous donner la recette pour planifier les imprévus. J'aimerais être en mesure de prévoir ma demi-journée que je devrai passer au garage quand mon auto tombera en panne, prévoir l'appel de ma vieille mère qui vient de vivre un événement perturbant, celui de ma voisine qui me dit que ma fille vient de se casser une jambe et aussi prévoir le vol et le vandalisme à notre résidence secondaire. Alors la vie serait si simple, tous mes congés planifiés et le tour serait joué. Vite la recette s.v.p...*

*Et pourquoi ne peut-on pas prendre de vacances du 24 juin au 1<sup>er</sup> juillet ? Possiblement à cause de la période de déménagement, ça pourrait être logique... Mais, si en spécifique on ne fait pas d'ajout/retrait (emménagement, déménagement) en quoi cette interdiction me touche t-elle ? Les vacances en convention collective, c'est pas si compliqué que ça, pourquoi pour nous, c'est tout un casse-tête ?*

11. *Quant à l'horaire 12h30 à 20h30, le plus gros problème c'est qu'on est pris là. Des plus jeunes et beaucoup plus jeunes se retrouvent sur des horaires de jour, il y en a même qui arrivent de la rue. Nous, comme on avait pas le choix lors de la réorganisation, on a pris ces horaires pour garder nos postes. Nous ne pouvons sortir de là est-ce normal ? Le seul moyen est de rétrograder et par la suite revenir en affectation temporaire sur un poste de jour... J'ai 9 ans et demi comme temporaire, 10 ans d'ancienneté et des jeunes de la rue sont là, c'est frustrant...*
12. *Certaines personnes trouvent inhumain de passer une journée complète à la prise d'appels. Occasionnellement, dans une semaine on réussit à avoir un peu de temps de rétention pour traiter nos dossiers, mais ce n'est pas une heure ou deux par semaine de rétention qui allège les autres journées. On se sent poussé, poussé, et ce continuellement, après un appel, c'est un autre et un autre, les statistiques ça c'est important, le respect de l'être humain, lui... Pourquoi ne fait-on pas l'ensemble de nos tâches, seulement les téléphones, c'est stressant. Qu'on nous la donne la formation, on y a droit.*

## Un visage humain ?

Où est le visage humain en Centre d'appels ? À entendre certains témoignages, nous sommes en droit de nous poser certaines questions qui, dans un environnement sain, ne seraient jamais posées. Isabelle St-Germain, une employée temporaire d'environ 500 jours de durée de service a pour sa part depuis quelque temps, bien des petits problèmes comme cela nous arrive à tous un jour ou l'autre. Voici quelques exemples de ce qu'elle a vécu dernièrement.



Le téléphone sonne, c'est la garderie où se trouve sa fille; on lui annonce qu'elle est tombée d'un module de jeu et qu'elle s'est cassée un bras. On lui demande de venir prendre son enfant en charge pour la conduire à l'hôpital. Elle quitte donc le travail mais ne peut aviser sa gestionnaire car elle est absente, mais elle prend quand même le temps d'avertir une commis de ce qui arrive. Sous l'énerverment, Isabelle oublie de mettre sa ligne en position occupée.

Le lendemain, à son retour au travail, elle rencontre la gestion pour lui expliquer ce qui s'était passé la veille. En réponse on lui sert, « on ne peut pas t'accorder un CS (congé spécial) pour ça, tu n'as pas de congé de maladie et tu n'es pas permanente, on va voir qu'est-ce qu'on pourrait faire mais il faut que tu nous avises. » Isabelle aurait bien aimé informer sa gestionnaire de l'urgence mais cette dernière était absente. C'est l'intervention de la directrice syndicale qui a permis d'obtenir une demi-journée de CS à Isabelle...

Dernièrement, le beau-frère d'Isabelle décède dans un accident d'automobile. Dans les circonstances, elle a besoin de deux jours d'absence et une demande est faite en ce sens. La première réponse a été « je vais aller vérifier mais cette semaine on accorde pas de congé, on accorde pas de CS, ce n'est pas planifié dans l'horaire » (comme réponse, ça c'est humain). C'est encore l'intervention de la directrice syndicale qui a permis à Isabelle d'obtenir ces deux jours. La directrice a expliqué que la personne décédée ne pouvait pas attendre après l'horaire du Centre d'appels...

Lors de notre passage, Isabelle était sous perfusion et on lui demande de fournir un certificat médical attestant qu'elle n'est pas contagieuse et qu'elle peut travailler sans mettre en danger les personnes qui la côtoient. On pousse même l'audace à lui demander pourquoi elle vient travailler. Pour quelle raison quelqu'un peut-il aller travailler à part que pour gagner sa vie. Quand on n'a pas de journée de maladie et qu'on a besoin d'argent pour veiller sur notre famille, on travaille même malade...

## Et que fait-on de l'ancienneté ?

Hélène Béliveau, une autre temporaire trouve qu'on fait souvent fi de l'ancienneté, pas pour les promotions mais pour l'attribution du travail, on nous sert régulièrement l'expérience comme excuse ou la formation. « Nous nous retrouvons souvent avec les plus jeunes qui sont formés et nous les plus vieux, nous sommes brimés par cette orientation-là.



Ils s'essayent sur tout, on vient de s'apercevoir que les règles de temps supplémentaire n'étaient pas appliquées selon la convention collective. L'intervention de notre directrice syndicale a fait qu'ils relèveront à partir du 1<sup>er</sup> janvier, tout le temps fait et qu'ils rétroagiront.

Il y a même des gens qui l'année passée ont travaillé de soir et n'ont jamais reçu la prime reliée à cet horaire. C'est la même chose pour les coaches, ils sont nommés par nous et s'il en manque un ils ne prennent pas nécessairement le suivant pour le remplacer, ils prennent celui ou celle qui leur plait et on a pas nécessairement voté pour cette personne.

## Un peu de discrimination avec ça ?



Voici sa photo, mais je vous le dis, pas besoin de la voir pour présumer de son origine. Eh oui, Guyslaine a un accent, comme bien d'autres gens, et même de bons Québécois... Mais est-ce qu'un accent peut porter à la discrimination, j'espère que non, mais il y a quand même des choses bizarres.

Guyslaine, travaille bien entendu en Centre d'appels et comme prévu reçoit des appels de clients. En exemple Guyslaine nous explique : « Je réponds à un client sur différents aspects de sa facturation, celui-ci me demande presque à la fin de notre conversation pour quelle raison il n'a reçu sa lettre (qui est datée de plusieurs jours) que mardi, je ne peux lui répondre et lui conseille de vérifier avec le bureau de poste. Le client s'insulte et me mentionne qu'il portera plainte et il me traite en plus de maudite négresse en raccrochant... »

« Plusieurs personnes n'aiment pas être répondues par des gens de couleur ou des gens qui ne parlent pas comme eux, mais que voulez-vous, j'ai le droit de travailler et ce travail j'ai la prétention de le faire très bien ».

### Pharmacie de la Clientèle

Dr Cause Désespérée

2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1

00713-013 11/05/2002 PRV Ren : 200

SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR

Contre les petits malaises...

**30 PROZACBOSS 100 MG CL**

3 comprimés 1 fois par jour (Pendant le travail)

## Site Richelieu (suite)

Ce qui est plus frustrant, c'est l'attitude d'Hydro-Québec qui protège ces clients au détriment de ses employés. Suite à différents événements de ce genre, une lettre de réprimande a été adressée à Guylaine et par la suite, une journée de suspension est arrivée. Comment qualifier l'attitude de ces gestionnaires ?

Oui, nous sommes en 2002 et ça se passe encore comme ça...

Une autre représentante nous mentionne qu'elle déteste le Centre d'appels : *« Je déteste ça, c'est toujours le stress, la pression et ça lâche pas. C'est toujours le téléphone qui te gère, faut pas prendre trop de pas libre, un appel, un autre et un autre et encore un autre. Si tu parles, comme réponse, va t'en ailleurs, tu te fais dire ça par une petite jeune gestionnaire qui vient de l'externe, toi qui a plus de 20 ans d'ancienneté. On change de boss à tout bout de champ, ils tombent en « burn-out ». Il y a aussi les beaux petits calendriers qui ne donnent rien mais ils sont là quand même... »*



En exemple, aujourd'hui elle est en formation et voyez le bel horaire très approprié pour faciliter l'apprentissage :

08h30 à 09h30, ligne ⇒ 09h30 à 11h30, formation  
11h30 à 12h00, ligne ⇒ 12h00 à 13h00, dîner  
13h00 à 13h30, ligne ⇒ 13h30 à 15h30, formation  
15h30 à 16h30, ligne.

François Laferrière, pour sa part, a vérifié l'engagement d'Hydro-Québec et il nous a écrit ce petit texte sur le harcèlement administratif en Centre d'appels :

*« Le principal problème vient du fait que les gestionnaires des niveaux inférieurs, impliqués bien malgré eux (surtout s'ils veulent se maintenir en poste !) ne comprennent pas ce qu'ils lisent même si la qualité du français y est pourtant impeccable! »*

Ainsi, l'engagement de la Direction « Qualité de vie au travail » se lit comme suit :

« Hydro-Québec considère son personnel comme une ressource essentielle à la réalisation de sa vision. Pour mobiliser son personnel, Hydro-Québec s'engage à lui garantir des rapports équitables et un climat de travail sain, libre de discrimination, de violence, d'abus de pouvoir et de harcèlement où chacun développe et maintient des relations basées sur le respect, est traité avec dignité et a ainsi la possibilité de participer pleinement à la réalisation de la vision de l'entreprise. »



Hors, trop de faits quotidiens prouvent qu'il y a bien du harcèlement administratif dans le Centre d'appels. La surveillance électronique abusive, via les rapports d'activités odieusement détaillés par poste téléphonique des représentants, constitue le meilleur exemple ! Les directives ambiguës, messages contradictoires, application d'alignements supposément « provinciaux », etc., confirment dans les faits toute la confusion et l'incompétence de certains joueurs ! Un simple vœu d'obéissance à la direction de l'entreprise peut-il venir corriger pareille situation ? Et que dire du manque de crédibilité de la charge de travail ? Et combien d'autres interrogations légitimes ?

Les effets de ce style de gestion improvisée sont dévastateurs pour tous les syndiqués et pour l'entreprise à long terme. Des effets sur la santé physique et surtout psychologique des travailleurs, des effets sur la vie personnelle et familiale et, insidieusement, des effets sur le milieu de travail : perte du lien de confiance, conflits interpersonnels, absences du travail (pourtant des plus raisonnables dans la majorité des cas !), isolement, sentiment d'incompétence, anxiété injustifiée, etc....

Il est donc impératif de se lever debout solidairement pour assainir notre milieu de travail dans le Centre d'appels, se faire respecter individuellement et collectivement ! Même si l'employeur est responsable au premier chef d'assurer un milieu de travail exempt de harcèlement administratif, nous avons la responsabilité individuelle et collective de le ramener à la réalité des faits (chiffrée s'il y a lieu), en toute circonstance !

L'expression « on ne corrige pas certains abus par d'autres abus » est vieille comme le monde. Mesdames et messieurs d'Hydro-Québec, Frédéric Taylor (père du Taylorisme : fractionnement des tâches) est décédé depuis fort longtemps au cas où vous ne le sauriez peut-être pas ou au cas où vous ne voudriez pas l'admettre !!!

## Site St-Laurent

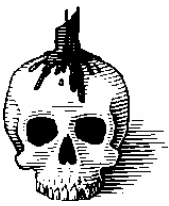
Pour le Centre d'appels de Montréal, l'adhésion à l'horaire est obligatoire, surtout pour les employé-e-s sur horaires variables. C'est du moins ce que la direction du Centre d'appels voudrait bien faire croire à tous nos membres.

Si ces derniers ne respectent pas l'horaire établi par le GCAT, certains gestionnaires ont été jusqu'à proférer des menaces d'avis disciplinaires pouvant aller à la suspension. Voilà bien un bon exemple de **non-respect** des personnes et de la convention collective (lettre d'entente 21). « *Oui mais...on est un Centre d'appels, ça marche pas pareil* ». Ça ne marche pas un Centre d'appels...mais est-ce que ça fonctionne ?

Nos membres aiment tellement leur travail qu'ils partagent leurs tâches respectives; au commercial ils prennent des appels d'ajout/retrait tandis qu'à l'activité spécifique, s'cusez... centralisée, ils logent des appels chez des clients G1 (dossiers commerciaux). Pendant ce temps à Anjou, on embauche pour le blitz ajout/retrait pour faire la facturation !!! Ça c'est du vrai travail d'équipe !! Dernière heure : Une représentante au commercial a été suspendue pour le reste de la journée parce qu'elle a refusé de prendre des appels résidentiels....

À Anjou (au 4<sup>e</sup> étage du site Nord), saviez-vous qu'au mois de juin dernier, un doux mélange d'oxyde de soufre et de colle à plancher a provoqué des malaises (vomissements, maux de tête et de gorge) parmi les employé-e-s ? Saviez-vous que la grande majorité de nos collègues syndiqué-e-s, par peur de représailles, n'ont pas osé sortir à l'extérieur ? Malgré l'intervention d'officiers syndicaux qui se sont dépêchés sur les lieux, personne n'est sorti...sauf pour en griller une.

Une petite dernière pour vous; saviez-vous que pour la direction d'Hydro-Québec, «...vomir c'est pas grave...» «...y'en a qui sont plus sensibles que d'autres...» ? Les officiers syndicaux ont été accusés d'avoir tenté de semer la panique. Une chance pour Hydro-Québec que la situation n'a pas fait la une du Journal de Montréal comme pour la compagnie Pearless.



TO BE OR NOT TOUBIB (pas besoin d'avoir la cote A pour comprendre)

Parlant d'être malade, faut être solidement constitué pour travailler au Centre d'appels.

Oui, il le faut car de toute évidence, une nouvelle directive serait descendue chez nos supérieurs (...) immédiats afin qu'ils exigent de leurs employé-e-s un papier médical dès la toute première journée d'absence pour raison de maladie.

Cette pratique conventionnée est habituellement appliquée par le gestionnaire lorsqu'il y a un doute; et par les temps qui courent, ils doutent beaucoup. Serait-ce que vos gestion-nerfs ne vous croient plus, ils ne vous font pas confiance ? Après, ils prendront un air d'indignation parce que le climat de travail devient malsain et que cela n'a rien à voir avec eux et leurs directives à travers leurs sempiternelles réorganisations.



Et gare à vous si vous avez un historique d'absentéisme pour maladie; on vous enverra obligatoirement passer une expertise médicale chez un spécialiste de leur choix, ensuite on vous scrutera à la loupe, on vous appellera sans cesse à la maison pour vérifier si vous allez mieux et pour vous demander quand serez-vous en mesure de revenir au travail. Chez nous, ce genre d'agissement porte un nom : **HARCÈLEMENT**.



Voici quelques exemples réels : Un gestionnaire, moins discret que les autres sur cette nouvelle directive, s'est enfié dans toute sa subtilité lors d'un appel téléphonique qu'il a logé chez une employée qui était sur le point de réintégrer le travail : «...J't'envoie passer une expertise...» «...des employées comme toé, on n'a pas d'besoin...» Aurait-il pu être plus clair et éloquent ??? Quelques jours après son retour au travail, ce gestion-nerfs convoque l'employée pour lui offrir une jolie séance d'intimidation : «...Pour cette fois, ça va aller, je ne t'envoie pas en expertise médicale, mais la prochaine que tu t'absentes...». Il rajoute : «...ce que je t'ai dit l'autre jour au téléphone, je le pensais vraiment et je continue de le penser...».

Un autre employé est suspendu durant plusieurs jours...parce qu'il est trop souvent absent pour maladie...la gestion-nerfs juge que sa maladie ne devrait pas l'empêcher d'effectuer son travail et cela malgré un dossier médical très lourd et une contre-expertise en faveur de l'employé ! Qu'à cela ne tienne, une directive est une directive, cet employé est un fardeau, l'atteinte des objectifs du groupe (et le bonus itou) ne seront pas atteints, alors on tente de s'en débarrasser.



### Pharmacie de la Clientèle

Dr Cause Désespérée

2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1

11375-213 11/05/2002 PRV Ren: 300  
SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR

Soulage les maux des clients

50 RITACLIENT 500 MG CL

10 comprimés 1 fois par jour (Congé ou 5 à 7)

## Site St-Laurent (suite)

### Enrafale.....

On nous signale que les réunions de sections se passent de plus en plus à sens unique, c'est-à-dire qu'il n'y a pas vraiment de temps alloué pour des variés, on laisse rarement l'occasion aux employés de s'exprimer sur leurs inquiétudes et mécontentements et quand ils le font, ils passent pour des rabat-joie, des empêcheurs d'avancer, des personnes négatives.

### Rencontres de coaching

Beaucoup de nos membres nous ont demandé s'ils sont obligés de participer à ces rencontres, considérant celles-ci comme des occasions pour le gestionnaire de faire des réprimandes ou des reproches. Pouvez-vous être accompagné-e-s d'un délégué syndical pour ces rencontres de coaching ? OUI !! Ces rencontres sont prévues pour **évaluer les besoins** de l'employé-e en formation et non pour être évalué-e ou pour être comparé-e avec les autres collègues ou encore de discuter de statistiques, etc. Bref, il faut que les rencontres individuelles avec votre gestionnaire soient constructives et agréables. Si elles ne rencontrent pas ces critères, vous pouvez mettre fin à la séance et exiger d'avoir un délégué avec vous.

Voici une petite chanson (sur un air de la Bolduc):

#### DES COLLOQUES

Si je suis rentable

Au Sheraton j'aurai une table

Si j'rapporte d'argent

Avec Tees, j'snifferai d'encens

Si j'rencontre pas les objectifs

À la cabane j'mangerai des restes

Du jambon, des cretons pis des oreilles de christ

J's'rai licencié jusqu'au prochain blitz

Refrain : Des colloques, des colloques pas d'prob'

Des colloques, des colloques

Ça donne-tu d'la job ?

Je rêve d'une permanence

D'un peu de stabilité

On me crie : « Patience !! »

Mais rajoute donc un DEC à ton CV

Refrain....

### Comité des irritants...

Voici les sujets principaux que des employés au Centre d'appels de Montréal ont apportés au comité des irritants, comité créé pour l'amélioration des méthodes de travail, du climat, etc :

Bacs de recyclage souvent pleins, revoir les exigences pour le comblement des postes de cadres et spécialistes, toilettes des dames pas toujours propres, manque de papier à main et de savon, ajout de micro-ondes à la cafétéria, machines à liqueurs, distributrice à monnaie et finalement... manque de sentiment d'appartenance. En êtes-vous certain-e-s ?

Robert Binette en a vu des choses dans sa carrière à Hydro-Québec, cependant, après 20, 25 ans il espérait dans l'exécution de son travail du respect, de la considération comme tout être humain s'y attend. Il est inquiet sur la répartition des tâches, il sent une iniquité dans ce processus.

Robert explique qu'à Hydro-Québec « *il y a les petits mensonges, il y a les gros mensonges et il y a les statistiques* ».

« *Tu prends des appels et des appels et chaque fois que tu demandes quelque chose la réponse est la suivante : « Oui mais, ici on est un Centre d'appels », on essaie toujours de nous démontrer qu'on n'est pas comme le reste de l'entreprise. Hydro est très forte sur les points et les virgules, mais on va passer quand même à travers.* »

Une consoeur est partie en congé de maladie pour une dépression après quatre ans en Centre d'appels. Revenue au travail, après un retour progressif qui a duré environ un mois, elle est repartie encore...

Cette personne a toujours été d'une détermination extraordinaire, toujours enjouée, très forte et solide, le système l'a eue, l'a épuisée physiquement et psychologiquement.

Robert rétorque que la plus grande force du Centre d'appels sont les lettres de réprimandes. « *Ça sort à pleine porte, on dirait qu'elles sont écrites d'avance. L'autre*

*jour, on a même voulu en donner une à un employé qui partait à sa retraite. C'était sa dernière journée de travail et on le cherchait pour lui donner sa lettre de réprimande.* »

Quelle générosité...

Sylvie Carrier elle, trouve bien frustrant d'être obligée de demander une journée de vacances ou un congé avec un préavis de deux semaines, c'est pas toujours évident de planifier.

« *J'aimerais bien aussi que les ATT se planifient en même temps que les vacances, ça faciliterait peut-être les choses et tant qu'à y être, pourquoi que les aides-techniques n'ont pas les mêmes avantages que les diffuseurs, ça serait si simple comme ça...* »

Diane Vallières, temporaire, a été représentante service à la clientèle pendant 18 mois. Elle a été mise à pied lors de la réorganisation car elle ne pouvait pas supplanter sur un poste de représentante à la clientèle. Ce n'était pas le même titre d'emploi, elle était plus bonne mais, c'était quand même le même travail.

Ensuite, elle a obtenu un poste en recouvrement pour une période de plus de trois mois. À ce poste, elle devait avoir une formation de deux mois ; une semaine avant la fin de sa formation, elle a été mise à pied. Un mois plus tard, le même gestionnaire a remis un autre poste dans MIRE. Quelle gestion extraordinaire.

Mais heureusement, elle avait obtenu un poste de représentante à la clientèle et faisait les mêmes tâches qu'au poste de représentante service à la clientèle...

Diane se pose bien des questions elle aussi sur la répartition des tâches et les différences entre les différentes activités. Tout ce qu'elle espère, c'est que l'entreprise ouvre enfin des postes pour obtenir un emploi régulier et arrêter de faire du « In & Out ».

## Site Montmorency

Comme partout ailleurs, la région de Québec n'échappe pas à la vague des colloques. Colloque par-ci, colloque par-là, tout est important et admirablement planifié, une invitée intéressante pour stimuler les gens dès le début, une petite bande vidéo humoristique et un petit quiz amusant, un repas délicieux, une bonne organisation afin de mettre toutes les cartes du bon côté, un peu plus et toutes et tous font la vague...

Et voici qu'arrive une période très attendue de la journée, la «Période de questions» qui malencontreusement a été écourtée. Quand même drôle n'est-ce pas, la base du Centre d'appels, oui la base, vous nos membres qui répondez aux clients d'Hydro-Québec dans le but ultime d'en faire des utilisateurs satisfaits du service d'électricité au Québec, on écourte la période de questions où vous espérez recevoir des réponses possiblement dans l'espoir d'être satisfaits vous aussi dans l'organisation de votre travail.

Dans une proportion de près de 50% (38 / 77), vous avez émis des commentaires défavorables sur cette période de questions et en voici un bref résumé :

- Pas assez longue.
- Trop courte.
- Période écourtée.
- Réponses peu claires de M. Corriveau.
- Toujours faites en vitesse.
- Devrait être plus longue (surtout réponses de M. Corriveau).
- Peu de temps accordé pour les questions des employés.
- Manque de réponses claires.
- Trop court.
- M. Corriveau ne peut répondre au sujet de la convention collective.
- Réponses imprécises de M. Corriveau.
- Temporaires sentis mis à l'écart du Centre d'appels.
- M. Corriveau a assombri mes rêves de grandir au sein du Centre d'appels.
- Le manque de temps pour nous exprimer.
- Vous évitez de nous donner la parole afin d'éviter de nous donner des réponses.
- Vous avez peur des confrontations.
- Manque de temps (voulu ou non ???).
- Réponses de M. Corriveau très imprécises et parfois sans fondement.
- Moins de blabla au début et plus de temps à nos questions.
- C'est notre journée, on a besoin de s'exprimer et on peut le faire si peu souvent.

### Pharmacie de la Clientèle

Dr Cause Désespérée

2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1

00913-130 11/05/2002 PRV Ren : 100

SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR

**Élimine le stress des cours ou formation**

**25 COURSZAC 200 MG CL**

1 comprimé 1 fois par jour (Pendant le travail)

P.S. Il faut quand même être objectif et mentionner que six personnes ont aimé la période de questions.

Tout ça sans oublier le plan stratégique 2002-2006, qui lui aussi a fait 24 participants moins satisfaits. Une remarque nous a particulièrement frappés :

« *Beaucoup trop de données, ça nous intéresse pas. Et si Hydro-Québec fait autant de profits, qu'elle se paye un service humain et non mécanique.* »



En terminant, certains commentaires affirment que M. Corriveau, dans une allocution sur les maladies mentales, aurait inclus le « burn-out » dans celles-ci. D'autres relient plutôt le « burn-out » aux maladies professionnelles et au stress et que ces maladies professionnelles provoquent des désordres ou maladies mentales. C'est probablement plus logique.

Comme bien d'autres sites, les membres de Montmorency vivent avec les mêmes problèmes qui sont récurrents d'une région à l'autre. Mais voici quand même quelques petites particularités que nous avons recueillies et qui sont ressorties lorsque nous les avons rencontrés :

Il existe du côté de la gestion quelques exceptions et particulièrement un cas très intéressant; celui du gestionnaire « bon père de famille » gentil, prévenant, attentionné et bienveillant, qui est par surcroît une perle pour ses employés... Jusqu'au jour où vous commencez à le contredire ou à ne plus réaliser ses quatre volontés, malheur... Comme la bienveillance peut se convertir en malveillance, en cauchemar et miner toute votre personnalité.

Il y a aussi les postes de travail. Comment peut-on passer une journée, enchaîné à son bureau, si celui-ci n'est pas adéquat ? Même pas question d'avoir une tablette pour le clavier d'ordinateur car il faut supposément faire un projet pilote avant. Pendant ce temps, mon chiropraticien s'en donne à plein à essayer de me décourbaturer. Clavier trop haut, bras trop bas, poignet incorrect, va-t-on bientôt demander une description physique bien spécifique pour travailler avec certains mobiliers...

## Site Montmorency (suite)

Des petits suppléments parfois utiles, mais pas justifiés pour le gestionnaire. Il ne faut pas compter que l'achat d'une simple règle, de ciseaux ou d'un porte-crayon, sera autorisé, ces derniers ne sont pas conformes au poste de travail...

L'horaire fixe, 9h00 à 17h00, obligatoire dans mon cas, amène certaines complications. Conscience oblige, si tu commences à 9h00, tu arrives avant et t'installes pour le début de ton horaire, nous confiait Francine Blais, employée temporaire. Par la même occasion, tu peux, avant 17h00, recevoir un appel d'un client qui peut t'occasionner plusieurs minutes de traitement après 17h00. Nous n'avons pas de totalisateur pour regrouper tout ce temps éparpillé dans la semaine.

Consciencieusement, Francine nous mentionnait qu'elle ne pouvait demander au client de rappeler ou se permettre de le transférer à un autre représentant. Tout est à son honneur et à son professionnalisme, mais voici que le gestionnaire ne veut absolument pas tenir compte de ce temps ni le comptabiliser d'aucune façon.

Comme raisonnement, on peut se poser des questions, devrions-nous arriver à notre bureau à 9h00 et mettre fin aux appels en traitement à 17h00 ? Est-ce là le genre de traitement qu'Hydro-Québec veut réserver à sa clientèle par l'intransigeance qu'elle impose à ses employés...

Une autre représentante nous confiait son désarroi. Elle reçoit un jour un appel personnel, fait qui dans son cas, se produit rarement. Cette personne de son entourage est en pleurs, elle doit l'écouter et essayer de la calmer, chose qui n'est pas toujours facile.

Après environ 7 ou 8 minutes, son gestionnaire s'amène et lui indique qu'il y avait des appels en attente. Que faire ? Vraiment ordinaire comme réaction et je vous jure, je ne suis pas le genre à offrir un service d'aide téléphonique. Où est le côté humain...

<b>Pharmacie de la Clientèle</b>
Dr Cause Désespérée 2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1
<b>01513-313 11/05/2002 PRV Ren: 50</b> SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR
<i>Fortifiant pour le travail de bureau</i> <b>50 BACKZOL 1000 MG CL</b> 1 comprimé 1 fois par jour (Pendant le travail)

Des temporaires nous expliquent la problématique qu'ils et qu'elles subissent lorsqu'ils sont de statut inactif et qu'ils appliquent dans MIRE. En exemple; un employé est informé le 14 décembre qu'il obtient un poste le 20 janvier. Pendant ce temps, il ne peut appliquer sur d'autres postes à la clientèle même si l'horaire lui conviendrait mieux parce qu'Hydro-Québec le considère en statut actif, mais par contre son ancienneté ne s'accumule pas. Ailleurs dans l'entreprise le

problème n'est pas là car normalement l'employé commence généralement une semaine après la demande.

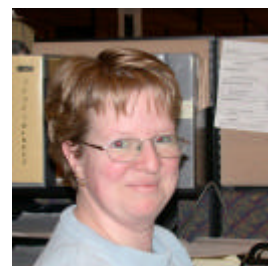
Le côté humain inquiète Chantal Caron, temporaire aussi. Une journée sa fille est malade et elle doit aller chez le médecin. Arrivée à la clinique, elle avise son supérieur de la situation et celui-ci comprend l'absence improvisée. Quelques jours plus tard, voulant faire sa feuille de temps, elle s'informe du code à entrer pour son absence et son gestionnaire l'informe qu'elle sera coupée. Après argumentation, il lui demande un certificat médical. Elle a dû retourner chez le médecin et sur présentation de l'attestation il lui a accordé un CS.

Daniel Blouin, lui, trouve que la machine a trop de place, « *c'est elle qui gère, tout est calculé et elle n'est pas trop forte sur le côté humain. Avant, nous avions un 30 minutes par jour de rétention pour traiter nos dossiers et ça marchait très bien. Ce 30 minutes était planifié avec la gestion dans notre horaire et nous pouvions ainsi faire le traitement de nos dossiers. Par ce principe, les demandes de temps de rétention étaient minimales et toutes et tous y trouvaient avantages. Aujourd'hui avec le GCAT, c'est impossible de fonctionner comme ça.* »

« *Après une formation de trois mois, quand tu arrives à ton bureau il n'y a pas de coach, même si on t'en a promis, ça complique énormément les choses et ça rend plusieurs clients insatisfaits* » nous rapporte Serge René. « *Comme certains dossiers demandent référence au coach et qu'il n'y en a pas, nous devons prendre arrangements avec le client afin de lui communiquer une réponse ultérieurement, ça fait pas toujours l'affaire de ce dernier. Il manque énormément de monde et c'est évident.* »

Pour Raynald Lamontagne, le Centre d'appels, c'est un centre de temporaires, et ce dernier est loin d'en avoir contre les temporaires. « *Au contraire il devrait y avoir plus de postes permanents et ces derniers accèderaient probablement à des postes permanents.* » Pour Raynald, être surveillé à la seconde près par un ordinateur, c'est inhumain et ceci démontre un manque total de confiance. « *Ce qui est important, c'est la prise d'appels, la production, c'est ce qui compte* » et pour lui, production massive et qualité sont des mots incompatibles, « *on manque de latitude on se croirait en garderie* ».

En terminant, Lyne Forgues qui nous avait offert un petit texte sur la violence verbale dans Le 2000, volume 28, numéro 3 du mois de mars dernier, nous écrit ces quelques lignes qui, je l'espère, vous feront grandement réfléchir :



Devons-nous continuer à dénoncer la violence organisationnelle sous toutes ses formes ?

## Site Montmorency (suite)

Oui et il ne faut surtout pas avoir peur de le faire même si cela suscite des réactions (négatives) chez certaines personnes.

C'est ce que j'ai vécu à la publication de mon article.

C'est en dénonçant ces gestes, paroles et comportements que nous pourrions travailler dans un climat harmonieux.

Au Centre d'appels, on avait mis à l'essai des périodes «diverses» d'environ 25 minutes à chaque jour. Pendant cette période, on pouvait compléter notre rétention, lire notre courrier, enfin avoir plus de liberté. Mais depuis le début de la nouvelle année, nous n'avons plus ces périodes qui étaient très appréciées. On doit faire une demande de restriction à chaque fois (quelle perte de temps) et selon les disponibilités (système), on nous accorde ou refuse du temps. Encore une fois c'est la machine qui gère l'humain.

Alors où est la notion de confiance, de compétence et de respect ?

Selon un proverbe, un employé heureux n'est-il pas plus productif ?

Pharmacie de la Clientèle
Dr Cause Désespérée 2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1
<b>13613-813 11/05/2002 PRV Ren: 1000</b> SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR <b>Vitamines &amp; fortifiant pour une bonne journée</b> <b>75 VITACLIENTÈLE 500 MG CL</b> 1 comprimé 1 fois par jour (Pour Téléphone)

## Site autonome, territoire Nord-Est

Même si nous sommes un Centre d'appels autonome et beaucoup plus petit que les autres, nous avons une grande préoccupation qui est sûrement la même que les autres, l'horaire de soir.

Comment peut-on sortir de ce «chiffre-là» ? On est prisonniers de cet horaire et on ne voit pas la possibilité de revenir de jour ou même d'avoir des assignations temporaires. Tout ça, sous prétexte qu'Hydro-Québec veut minimiser les déplacements...

L'être humain, lui, qu'en fait-on ?

Pharmacie de la Clientèle
Dr Cause Désespérée 2625 Boul. Lebourneuf, Québec, QC G2C 1P1
<b>13613-813 11/05/2002 PRV Ren: 100</b> SCFP Local 2000 (SCFP020519) SR <b>Si quelqu'un vous fait chier...</b> <b>100 IMODIOX 75 MG CL</b> 1 comprimé 1 fois par jour (au besoin)

### Un espace vous sera réservé

Vous avez un sujet et désirez être publié, c'est simple, envoyez-nous votre texte par courriel à

[information@scfp2000.qc.ca](mailto:information@scfp2000.qc.ca)

Votre texte doit comporter un maximum de 750 mots, être signé et contenir

vos coordonnées.



Le « 2000 » est un bulletin d'information provincial publié par le Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000, SCFP-FTQ.

Le 2000 est tiré à 5 890 copies et est distribué gratuitement à tous les membres.

Président:

**Claude Arseneault**

Secrétaire général :

**Guy Poirier**

Responsable information :

**Serge Lachance**

Traitement de texte :

**Carole Malboeuf**

Toute correspondance au sujet de cette publication doit être adressée au : Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 SCFP-FTQ, 1010, rue de Liège Est, 2<sup>e</sup> étage, Montréal H2P 1L2.

Tél. : 514 381-2000.

Courriel :

[bureau.syndicat@scfp2000.qc.ca](mailto:bureau.syndicat@scfp2000.qc.ca)

Infographie et impression :

**Atelier Québécois Offset (1998) inc.**

DÉPÔT LÉGAL :

**Bibliothèque nationale du Québec**

Numéro de convention : 40005710