Journal publié par le SEMB SAQ
DEPUIS 1965

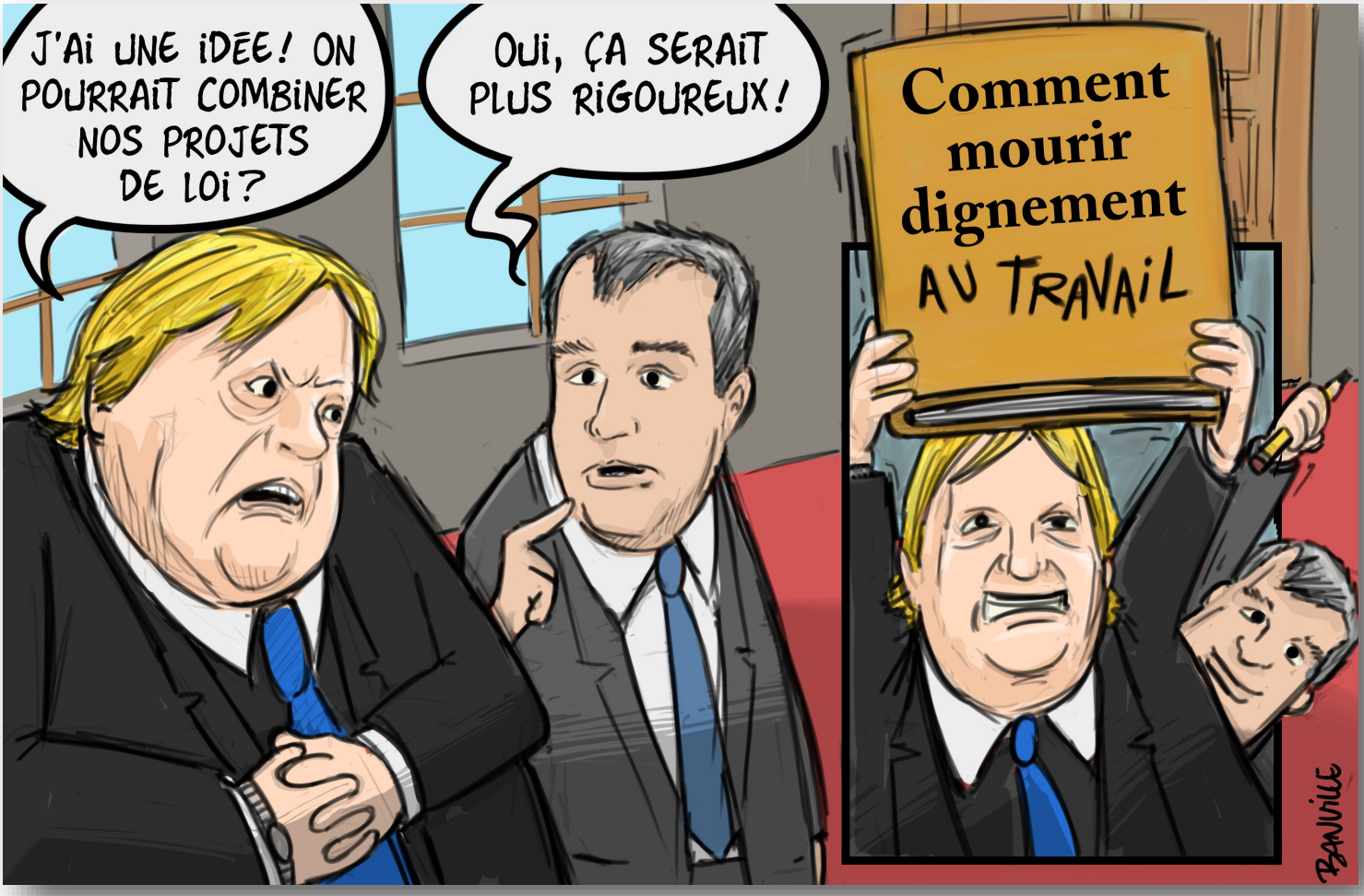
LE PIONNIER

VOL. 50 N°01 HIVER 2015

SEMB SAQ

feesp. CSN
FÉDÉRATION DES EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS DE SERVICES PUBLICS

L'AUSTÉRITÉ NOUS AFFECTE TOUS !



Syndicat des employé-es de magasins et de bureaux de la SAQ (CSN)

1065 rue Saint-Denis, Montréal QC H2X 3J3 Tél : 514-849-7754 1-800-361-8427 Téléc : 514-849-7914
Courriel: info@semb-saq.com / www.semb-saq.com

LE PIONNIER

Le Pionnier est publié depuis 1965 par le Syndicat des employé-es de magasins et de bureaux de la SAQ (CSN)

1065 rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3J3
Téléphone : 514.849.7754
1.800.361.8427
Télécopieur : 514.849.7914
Courriel: info@semb-saq.com

Conception : Alexandre Fournier
Mise en page : Marc-André McSween

Illustration :
Simon Banville
Rédaction :

Alexandre Joly
Marc-André McSween
Kristian Duval
Sébastien Bouvier
Corinne Bélanger
Jeanne Duguay
Manon Mc Elligot
Julie Bergeron

Vous avez quelque chose à dire? Vous avez une opinion, une idée ou même une caricature qui peuvent susciter l'intérêt chez vos collègues, écrivez-nous et faites parvenir vos textes au courriel suivant :
info@semb-saq.com
ou par télécopieur au (514) 849-7914

SOMMAIRE

Lutte à la privatisation	**P03**
Pour faire contrepoids	**P04**
Notre RREGOP mise à rude épreuve	**P05**
Un nouveau représentant à la prévention	**P06**
Quoi faire suite à un accident de travail en 10 étapes	**P08**
Interprétation commune	**P10**
Expérience client vous dîtes ?	**P14**
Le nomade à lunette	**P15**
Nos condoléances	**P16**

Date de tombée pour la prochaine publication:

9 mars 2015

LE PIONNIER

LE MOT DU PRÉSIENT

LUTTE À LA PRIVATISATION

De bonnes nouvelles

Il arrive parfois dans nos relations de travail avec l'employeur que nous ayons de bonnes nouvelles. Ce fut le cas le 7 janvier 2015 lors de la présentation de la stratégie immobilière.

Cette année, il n'y aura aucune fermeture de succursale (il y aura même quatre nouvelles succursales) et il n'y aura aucune ouverture d'agence. Ces deux facettes de nos relations de travail ont été, dans les dernières années, des sujets de discordes majeures entre nous et la SAQ. Nous pouvons nous réjouir de l'évolution positive dans ces dossiers. Notre employeur nous dit également avoir développé un nouveau concept qui permet de maintenir des succursales dans de plus petits marchés. Nous croyons que notre mobilisation et nos discussions des dernières années ne sont pas étrangères à cette nouvelle orientation de la SAQ. Nous espérons que 2015 ne sera pas seulement un répit, mais garante de l'avenir.

Anti-privatisation

En plus de la campagne SAQ notre fierté, présentée lors de notre Pionnier de décembre 2014 (www.saqnotrefierte.com), le SEMB SAQ a créé un comité permanent de lutte à la privatisation et libéralisation de la SAQ. De ce comité sont sorties les idées nécessaires à la campagne « *SAQ notre fierté* » et l'idée du documentaire sur la privatisation en Alberta. Le comité a également préparé un plan de contingence, dont le conseil général a été saisi, advenant que le gouvernement aille un jour de l'avant avec l'idée absurde de privatiser la SAQ.

Nous avons également demandé à l'IRIS de faire une étude sur les impacts de la privatisation/libéralisation de la SAQ. Bien que nous disposions déjà d'études sérieuses sur la question (elles datent de plusieurs années), un rafraîchissement de l'information disponible est nécessaire.

Ajoutons que la SAQ avec sa campagne « vins à petits prix », que vous pouvez voir présentement dans les succursales, vient grandement aider notre travail auprès du public. En effet, l'un des « arguments » majeurs des tenants de la privatisation est que le vin vendu à la SAQ est trop cher. Nous pourrons beaucoup plus facilement leur démontrer qu'il n'en est rien. Nous saluons donc cette initiative de la SAQ.

En définitive, Le SEMB SAQ reste, comme toujours, le fer de lance dans la lutte qui nous permet de conserver la SAQ intacte et ainsi préserver nos emplois de qualité. Soyez assurés que nous ne baisserons jamais notre garde face à nos adversaires qui veulent nous enlever notre façon de gagner notre pain!

Alexandre Joly
Président
SEMB-SAQ CSN

Le mouvement syndical, la bête noire de nos dirigeants

On le sait, le syndicalisme n'est actuellement pas très *« à la mode »*. On l'accuse à tort de tous les maux, d'être responsable de notre dette nationale, de ne chercher qu'à défendre les intérêts d'une minorité de travailleurs privilégiés -qui a pour majeur défaut de bénéficier de conditions de travail convenables-, quand il n'est pas grossièrement lié à la mafia ou au crime organisé. Pourtant, le mouvement syndical propose simplement de rééquilibrer la répartition des richesses et d'assurer à chacun un milieu professionnel sain et respectueux de l'intégrité de tous.

L'accès à la justice, un exemple parmi tant d'autres

La société dans laquelle nous évoluons aujourd'hui, basée sur des principes très individualistes, agit souvent de manière inéquitable envers ses citoyens. Le pouvoir d'un individu -ou d'un groupe restreint d'individus- varie quasi uniquement en fonction de son rang social, qui lui est banalement déterminé par le niveau de richesse dont il dispose. Notre système de droit est également basé sur un principe «d'utilisateur/payeur», ce qui fait que les gens plus fortunés ont accès plus facilement que les moins nantis au système de justice. En effet, la capacité de se prémunir des meilleurs avocats et conseillers juridiques n'est pas à la portée de tous. Les Normes du travail, qui dans la théorie doivent s'appliquer à tous, sont elles aussi assujetties à ce type d'inégalité. Un travailleur non syndiqué n'a souvent pas les moyens de faire valoir ses droits auprès de son employeur, car il dispose de trop peu de moyens pour le faire. Il en va de même pour les lois entourant les accidents du travail. La CSST refusant injustement beaucoup de réclamations, les travailleurs n'ont souvent pas à leur disposition les outils nécessaires pour contester ces décisions. Pour faire contrepoids à ce système à deux vitesses, le syndicalisme offre la possibilité de regrouper les forces de ses membres pour créer un pouvoir collectif, beaucoup plus important que celui d'un individu isolé.

Une autre notion importante à saisir vient du fait que notre système de droit est fondé sur un principe essentiel : «*Tout accusé a droit à une défense pleine et entière…*»*. Par contre, pour que ce principe soit appliqué, encore faut-il que l'accusé dispose des moyens nécessaires à son application.

La désinformation, où comment diviser pour mieux régner

En cette période de coupures budgétaires majeures imposées par notre gouvernement, il est impératif de ne pas se laisser berner par le discours de la droite, qui tente par tous les moyens de diviser la population pour mieux assoir ses politiques d'austérité. Le syndicalisme serait en bonne partie la cause d'un budget déficitaire. Vraiment ? Comment se fait-il que notre société ne soit pas plus critique des salaires et des primes versées aux cadres de la SAQ ? À ce propos, je vous invite à consulter l'étude réalisée par l'IRIS en 2011, portant sur les bonis dans le secteur public**. Il est temps de mettre fin à toute cette désinformation et de redonner au mouvement syndical ses lettres de noblesse.

Marc-André McSween
Vice-président responsable de la vie syndicale,
de la mobilisation et de l'information
SEMB-SAQ CSN

**Charte des droits et libertés de la personne*, chapitre C-12, article 35.

***http://www.iris-recherche.qc.ca/wp-content/uploads/2011/06/Bonis-web2.pdf*

Notre retraite attaquée

Bien que certains aspects de la négociation de la fonction publique ne nous touchent pas directement, il y en a un qui va grandement nous affecter dans les années, voire les décennies à venir : notre régime de retraite, le RREGOP.

En effet, voici ce qu'on peut lire sur le site du gouvernement du Québec dans le cadre de la négociation avec le secteur public:

Régime de retraite : assurer la pérennité

« Le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) n'est pas à l'abri des pressions financières que connaissent tous les régimes de retraite à prestations déterminées. Ainsi, dans le cadre des présentes négociations, des propositions sont faites pour consolider sa pérennité et pour améliorer l'équité entre les participants, notamment en faisant passer l'âge de la retraite sans pénalité de 60 à 62 ans, en augmentant de 5 à 8 ans la période de référence servant à établir la rente de retraite et en augmentant de 4 % à 7,2 % la réduction applicable à une prise de retraite anticipée.

Avec les modifications proposées aux dispositions du RREGOP, les participants pourraient bénéficier d'une baisse de leur cotisation au régime de retraite. »

Sans entrer dans tous les détails voici ce qu'il faut comprendre : que nous soyons temps partiel ou régulier et, peu importe le poste que nous occupons à la SAQ, nous cotisons au RREGOP. Nous sommes tous concernés.

Concrètement le gouvernement propose que nous travaillions deux ans de plus, s'assurant de nous y forcer en augmentant les pénalités d'une retraite anticipée, et une fois à la retraite d'être plus pauvre plus longtemps en augmentant de 60% les années de référence pour calculer la rente de retraite.

Remarquez l'habileté avec laquelle ils veulent nous enfoncer ça dans la gorge; on « pourrait » bénéficier d'une baisse de cotisation. Comme la majorité des promesses libérales, ça n'arrivera jamais.

Le plus fâchant dans ce discours « d'assurer la pérennité » c'est que le RREGOP n'est pas en difficulté financière contrairement à plusieurs régimes de retraite. On sait également que les employeurs ont pris des congés de cotisations quand le régime allait bien (les coûts du RREGOP sont partagés 50%-50%) et ils veulent aujourd'hui nous refiler la note de la « pérennité ».

Restons vigilants quant à cette proposition et continuons de dénoncer les mesures d'austérité du gouvernement Couillard. Soyons également solidaires avec nos camarades de la fonction publique si nous voulons passer à travers ce qui s'en vient et avoir une vraie négociation en 2017.

Alexandre Joly
Président
SEMB-SAQ CSN

UN NOUVEAU REPRÉSENTANT À LA PRÉVENTION

Le département de santé et sécurité de votre syndicat a le plaisir de vous annoncer l'entrée en poste de M. Sébastien Bouvier à titre de nouveau représentant à la prévention pour le secteur de l'Ouest (succursales 23xxx).

En poste depuis début janvier, M. Bouvier est fort d'une formation solide en lien avec la santé et la sécurité, ce qui lui permettra de bien servir les membres en matière de prévention en milieu de travail au sein de nos succursales et de nos bureaux.

Nous lui souhaitons bienvenue dans l'équipe SST et nous vous invitons dès maintenant à entrer en contact avec lui pour toute question ou demande d'information liée à la prévention.

À titre d'information, voici les fonctions du représentant en prévention, telles que prévues à notre convention collective, à l'article 34.

Son rôle consiste, notamment, à contribuer à la prise en charge par les milieux de travail des questions de santé et sécurité. Il est aussi appelé à :

- Faire l'inspection des lieux de travail;
- Recevoir copie des avis d'accidents et enquêter sur les événements qui ont causés ou auraient été susceptibles de causer un accident du travail;
- Identifier les situations qui peuvent être source de danger pour les travailleurs;
- Faire les recommandations qu'il juge opportunes au comité paritaire de santé et sécurité, aux travailleurs, au syndicat et à l'employeur;
- Assister les travailleurs dans l'exercice des droits qui leur sont reconnus par la loi et les règlements;
- Accompagner l'inspecteur à l'occasion des visites d'inspection;
- Intervenir dans les cas où le travailleur exerce son droit de refus;
- Participer à l'identification et à l'évaluation des caractéristiques concernant les postes de travail et le travail exécuté par les travailleurs.

De plus, le Représentant à la Prévention a un siège au sein du comité paritaire de santé et sécurité au travail, dont voici les fonctions telles que définies à notre convention collective :

- Établir au sein du programme de prévention, les programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail.
- Choisir les moyens et équipements de protection individuels les mieux adaptés aux besoins des travailleurs.
- Faire des recommandations à l'employeur concernant le programme de prévention.
- Participer à l'identification et à l'évaluation des risques présents dans les milieux de travail.
- Tenir des registres des accidents de travail, des maladies professionnelles et des événements qui auraient pu en causer.
- Produire un rapport annuel de ses activités.
- Recevoir copie des avis d'accident et enquêter sur les événements qui ont causés ou auraient été susceptibles de causer un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- Recevoir les suggestions et les plaintes des travailleurs, du syndicat et de l'employeur relatives à la santé et à la sécurité du travail, les prendre en considération et y répondre.

(Suite page 7)

- Recevoir et étudier les rapports d'inspection effectués dans le réseau de succursales et les bureaux.

- Le comité se dote, une fois par année, d'un plan de travail et s'entend sur l'utilisation d'un budget de fonctionnement qui lui est attribué par l'employeur.

Par conséquent, afin de favoriser le développement d'une culture d'entreprise en matière de prévention des accidents du travail, l'employeur et le syndicat s'engagent à participer activement à la promotion et la valorisation d'un milieu de travail sain et sécuritaire (**34 :01)**.

Corinne Bélanger
Représentante à la prévention,
Est du Québec
SEMB-SAQ CSN
Cellulaire : 418-951-4045

Bonjour,

Je me présente : Sébastien Bouvier, votre nouveau représentant à la prévention pour l'Ouest du Québec. Pour ceux qui ne me connaissent pas, voici un bref résumé du parcours qui m'a mené jusqu'à ces fonctions.

Ma carrière à la SAQ a débuté en 2008 en tant qu'employé occasionnel. Tout en étant à la SAQ, je me suis concentré sur mes études, soit un baccalauréat en relations industrielles. C'est par ce parcours que j'ai découvert une passion : la santé et la sécurité au travail. J'ai donc choisi de faire un stage en tant que conseiller à la prévention pour la sûreté du Québec. Par la suite, j'ai poussé mes études plus loin, c'est-à-dire en travaillant à l'obtention d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en santé et sécurité du travail.

En 2014, j'ai œuvré comme militant au bureau du SEMB en tant que conseiller en réparation et c'est en 2015 que débutent mes fonctions de représentant à la prévention. C'est donc avec fierté que je vais travailler avec vous pour contribuer à l'amélioration de notre sécurité au sein de la SAQ.

Sur le plan personnel, je suis très rigoureux, j'aime les défis et les contacts avec les gens. Malgré mon côté très direct, j'ai un bon sens de la communication et je suis très ouvert aux nouvelles idées. Alors c'est avec passion que je prends les responsabilités de ce poste en poursuivant l'excellent travail que mes collègues ont accompli auparavant.

N'hésitez pas à me contacter pour toutes questions relatives à votre santé et sécurité.

Sébastien Bouvier
Représentant à la prévention,
Ouest du Québec
SEMB-SAQ CSN
Cellulaire : 514-776-5475

QUOI FAIRE SUITE À UN ACCIDENT DE TRAVAIL EN 10 ÉTAPES

À la lumière des différents appels qui sont logés auprès de l'équipe de réparation en santé et sécurité, nous croyons à propos de vous informer des principales étapes à suivre si vous vous blessez au travail.

Étape 1 : Aviser votre supérieur immédiat.

** En l'absence du directeur, avisez votre COS*

Étape 2 : Remplir l'avis d'accident ou d'incident dans intranet, même si la blessure vous semble superficielle.

* *Intranet → Formulaires → Ressources humaines → Avis d'accident ou d'incident du travail*

Étape 3 : Évaluer si une visite médicale est nécessaire.

* *Si votre douleur persiste, n'attendez pas plus que quelques jours avant d'aller consulter. Assurez-vous d'avoir en main le document « Assignation temporaire et restrictions », que vous trouverez en tapant « assignation temporaire » dans l'onglet recherche sur l'intranet.* ***Prenez soin de faire imprimer le formulaire d'assignation temporaire des succursales et non celui des entrepôts.***

* *Lorsque vous devez quitter le travail pour une visite médicale* ***le jour même de l'accident,*** *l'employeur couvre la totalité des heures perdues,* ***sans affecter votre banque de congé maladie.***

Étape 4 : Visite médicale

Déclarer à votre médecin que la blessure est reliée au travail. Le médecin vous remettra un rapport médical CSST.

Gardez la copie « Travailleur » dans un dossier que vous tiendrez à jour tout au long de votre suivi médical.

Étape 5 : Aviser votre supérieur immédiat de l'issue de la rencontre avec le médecin :

1- S'il y a arrêt de travail : mentionnez la date de retour et/ou la date de la prochaine visite médicale

Ou

2- S'il n'y a pas d'arrêt de travail, communiquez les modalités de l'assignation temporaire.

**** Vous n'êtes pas tenu de divulguer votre diagnostic ou toute autre information médicale à votre supérieur.***

Étape 6 : Faire parvenir les copies du billet de CSST au service de santé de la SAQ.

1- Faxer une copie au 514-873-3328.

2- Mettre la copie « employeur » et la copie « CSST » dans une enveloppe que vous adresserez au « Service de santé de la SAQ ». Inscrivez « Confidentiel » sur l'enveloppe, cachetez là et déposez le tout dans l'enveloppe du courrier interne de la succursale.

** Vous aurez à refaire cette étape tout au long de votre suivi médical, puisqu'à chaque visite votre médecin vous remettra un nouveau rapport médical CSST.*

Étape 7 : Remplir le formulaire « Réclamation du travailleur » de la CSST.

Ce formulaire est disponible sur le site internet de la CSST, dans les cliniques médicales et en succursale. Une fois ce formulaire rempli, vous devez le faire parvenir à la CSST de votre région par courrier ou par fax. Joignez une photocopie du billet de CSST que le médecin vous a remis.

** Vous trouverez l'adresse postale du bureau de la CSST de votre région sur le site internet de la CSST au www.csst.qc.ca ou en téléphonant au 1-866-302-CSST*

Étape 8 : La réponse de la CSST.

Quelques jours ou semaines après l'envoi de la réclamation du travailleur à la CSST, un agent de la CSST vous contactera et vous recevrez une lettre qui vous informera à savoir si votre réclamation est acceptée ou refusée. Si vous êtes refusé, il est important de communiquer avec votre conseiller en santé et sécurité du SEMB qui sera en mesure de vous aider tout au long du processus de contestation qui, soit dit en passant, est moins complexe qu'il n'y paraît. Si vous êtes accepté, vous pouvez communiquer avec votre conseiller pour toute question relative à votre dossier (droits, assignation temporaire, traitements, visites médicales, etc.)

Étape 9 : Que vous soyez refusé ou accepté par la CSST, il est important de bien suivre les recommandations du médecin.

** En effet, il est du devoir du travailleur de faire respecter les recommandations du médecin traitant (travaux légers, périodes de repos, absence pour visite médicale ou traitements de physiothérapie, etc.)*

Étape 10 : Les conseillers en santé et sécurité du SEMB sont disponibles pour répondre à toutes vos questions. N'hésitez pas à communiquer avec eux en tout temps.

Kristian Duval
Vice-Président responsable de la PRÉVENTION,
RÉPARATION, ASSURANCES et RETRAITES
kduval@semb-saq.com

Conseillers en Santé et sécurité (réparation)	
514-849-7754 / 1-800-361-8427	
Caroline Fournier	Poste 270
Julie Miller	Poste 251
Maxime Perrault	Poste 238
santesecurite@semb-saq.com	

Interprétation commune – Lettre d'entente 2014-07 (concernant l'article 2 :04 et l'annexe 3)

Tâches		Employés SEMB	Directeurs de succursale	Intervenants externes
Activation des cartes-cadeaux		Peut effectuer tous les types d'activation de cartes-cadeaux (caisses enregistreuses et système informatique).	Peut activer des cartes-cadeaux via le système informatique uniquement. Peut effectuer tous les types d'activation de cartes-cadeaux lorsque les dérogations prévues à l'article 2 :04 le permettent.	n/a
Production des affiches en succursale	Affichette-tablette	Création Apposition	Création uniquement	n/a
	Affiche promotionnelle (comprend les affiches servant à identifier les thématiques, circulaires, étalages promo et dégustations)	Tâche exclusive Création Apposition	Ne peut effectuer cette tâche.	n/a
	Affiche non promotionnelle (comprend toutes les affiches ne correspondant pas à la description des affiches promotionnelles)	Création Apposition	Création uniquement	n/a
Formation et coaching des employés sur les tâches SEMB		L'employeur peut intervenir à tout moment dans un but de formation ou dans le but de coacher un employé sur l'exécution d'une tâche SEMB. Les interventions de l'employeur ne doivent aucunement servir de prétexte à une intervention régulière de celui-ci et ne doivent pas avoir pour effet de priver les membres de l'unité d'accréditation SEMB d'aucun temps de travail.		
Boîtes vides (Les interventions de l'employeur ne doivent aucunement servir de prétexte à une intervention régulière de celui-ci et ne doivent pas avoir pour effet de priver les membres de l'unité d'accréditation SEMB d'aucun temps de travail)		Tâche exclusive	Peut remettre des boîtes vides à un client qui le demande si aucun employé n'est à proximité pour le faire. Peut manipuler des boîtes vides qui entravent la circulation de la clientèle. Peut manipuler des boîtes vides dans le but de respecter les normes SST en vigueur à la SAQ.	Le fournisseur externe chargé de récupérer les boîtes vides ne peut ramasser les boîtes vides à l'intérieur de la succursale.
Commande licenciée		Tâche exclusive	Peut noter une commande licenciée prise par téléphone sans la saisir dans le système informatique lors de situations où les employés SEMB ne sont pas disponibles pour répondre à ce type de clientèle. Peut effectuer la tâche lorsque les dérogations prévues à l'article 2 :04 le permettent.	n/a

Tâches	Employés SEMB	Directeurs de succursale	Intervenants externes
Contrôles prioritaires	Peut effectuer la tâche dans la mesure où celui-ci est désigné pour la faire.	Les contrôles prioritaires ainsi que le droit de déléguer ou non la tâche fait partie du droit de gestion de l'employeur.	n/a
Courrier vinicole	Les parties conviennent que la gestion des communications avec la clientèle concernant leur commande fait partie de la zone commune et à ce titre peut être effectuée par les deux parties.		
Concilier la caisse enregistreuse	Tâche exclusive	Peut concilier la caisse en cas d'absence imprévue d'un employé qui n'aurait pu balancer et fermer sa caisse.	n/a
Dégustation	Tâche exclusive	Dans le cadre d'un conseil à la clientèle : Peut faire déguster un produit lorsque celui-ci n'est pas offert en dégustation pour l'ensemble ou la majorité de la clientèle. Valable aussi pour la station de dégustation.	Représentant : ne peut qu'accompagner et aider l'employé à l'animation de la dégustation Professionnel invité (chef cuisinier, mixologue, etc.) : participe et collabore à la dégustation pourvu qu'un employé SEMB soit aussi assigné à cette tâche.
Entretien de la succursale	Tâche exclusive (excluant le mandat d'entretien de la succursale par une tierce partie).	Ne peut effectuer l'entretien de la succursale à l'exception de situations où les normes SST en vigueur à la SAQ ne sont pas respectées.	Peut remplir le mandat d'entretien de la succursale selon le contrat qui le lie à la SAQ.
Manipulation de bouteilles	Tâche exclusive	Dans le cadre d'un conseil à la clientèle : Peut manipuler des bouteilles sur l'aire de vente. Peut aller chercher des bouteilles dans l'entrepôt, pourvu qu'il s'agisse de moins de 12 bouteilles et que les bouteilles ne se trouvent pas dans une caisse fermée.	Si, dans le cadre de leur intervention, une situation exceptionnelle ou un accident se produit en l'absence des employés SEMB, l'intervenant pourra poser les gestes nécessaires pour rétablir la situation.
Manipulation de caisses	Tâche exclusive	• Ne peut effectuer cette tâche.	Si, dans le cadre de leur intervention, une situation exceptionnelle ou un accident se produit en l'absence des employés SEMB, l'intervenant pourra poser les gestes nécessaires pour rétablir la situation.

(Suite page suivante)

Tâches	Employés SEMB	Directeurs de succursale	Intervenants externes
Paniers (Les interventions par l'employeur permises ne doivent aucunement servir de prétexte à une intervention régulière de celui-ci et ne doit pas avoir pour effet de priver les membres de l'unité d'accréditation SEMB d'aucun temps de travail)	Tâche exclusive	Peut manipuler les paniers qui entravent la circulation de la clientèle ou dans le but de respecter les normes SST en vigueur à la SAQ.	n/a
Réapprovisionnement de tablettes Le processus de réapprovisionnement est constitué de la façon suivante : Identifier les produits manquants en tablette sur l'aire de vente Identifier les produits disponibles dans l'entrepôt Remplir les tablettes de l'aire de vente	Tâche exclusive	Le gestionnaire peut utiliser l'outil radiofréquence (RF) par le biais de l'option « réapprovisionnement tablettes » à des fins de gestion et/ou de contrôle par les représentants de l'employeur.	n/a
Réception des palettes	Tâche exclusive L'employé se doit d'accomplir la tâche.	Si, de façon exceptionnelle, l'employé refuse de faire la tâche, le gestionnaire ou le camionneur peut l'effectuer tout en étant accompagné d'un employé de l'accréditation SEMB. L'employé doit justifier la raison de son refus auprès de l'employeur. La possibilité d'un refus ne substitue pas l'employeur à son devoir de former les employés adéquatement pour la tâche afin qu'ils soient outillés à accomplir cette dite tâche eux-mêmes.	
Sondage et échantillonnage auprès de la clientèle	Tâche exclusive si effectuée à l'intérieur de la succursale.		Une firme de sondage ne peut effectuer de sondage ou d'échantillonnage auprès de la clientèle à l'intérieur de la succursale.

EXPÉRIENCE CLIENT VOUS DITES ?

Vous avez probablement tous entendu parler de cette nouvelle expression "EXPÉRIENCE CLIENT" de la part de l'employeur? FOUTAISE! L'employeur s'imagine sans doute que nous avons tous une poignée dans le dos. L'employeur se dote de beaux principes pour tenter de nous endormir, mais ce n'est que de la poudre aux yeux.

Voici quelques photos pour imager ce que " L'EXPÉRIENCE CLIENT" avait l'air dans l'une des succursales de Lanaudière le 23 décembre à 23h00, soit la veille de la journée la plus payante de l'année pour la SAQ. Bon, avec un peu de "facing", le client n'y verra que du feu! Où es le stock, me direz-vous? Ce à quoi je réponds: ABSENT! Il arrivera le 24 décembre comme un beau cadeau de Noël que l'on ne pourra déballer à temps pour Noël, pour les raisons que vous connaissez tous!

Quelle frustration de la part des employés qui, eux, tentent réellement d'offrir un vrai service à la clientèle!

Le même scénario se produit pour le 31 décembre. Par contre, cette fois-ci, la livraison se fera le 30 décembre au soir, mais attention, il ne faut pas dépasser le nombre d'heures budgétées au cas où l'on ne ferait pas nos chiffres. Alors, le 31 décembre au matin, le magasin ouvre avec quelques produits de plus en tablette, mais faute de temps encore une fois, les clients se voient offrir de belles tablettes vides!

Expérience que vous avez probablement vécue dans vos succursales aussi.

Après plusieurs commentaires et plaintes de la part de notre clientèle à cet effet- clients que nous avons d'ailleurs fortement encouragés à appeler le Service à la clientèle de la SAQ- nous avons rapidement constaté que la SAQ n'emploie que de beaux discours vides quand elle nous parle "D'EXPÉRIENCE CLIENT".

L'employeur m'a servi le même langage lorsqu'il m'a annoncé le beau projet de nos succursales avec heures allongées jusqu'à 20h00 : offrir une "EXPÉRIENCE CLIENT". N'importe quoi!!! Comment peut-on ouvrir environ 620 heures de plus avec le même nombre d'heures attribuées que l'année précédente, et ensuite porter le discours que cela servira le client? Qu'ils commencent donc par servir le client là où il a besoin de l'être! Prenez par exemple le fait que durant le mois de décembre, tous les magasins ferment à 21h00, mais pas à la SAQ! Les 24 et 31 décembre, les autres commerçants sont prêts aux affaires, pas la SAQ! On pourrait continuer encore, mais vous en savez autant que moi.

Comment voulez-vous que la clientèle s'y retrouve maintenant avec des succursales qui ferment à 18h00, 19h00, 22h00 et bientôt 20h00? WOW, quelle idée de génie!

Pourquoi 20h00? Ben voyons donc, la SAQ avait tout calculé! C'est bien mieux d'avoir un employé présent deux heures en succursale, mais payé 1 heure de plus parce qu'il sera obligé de prendre 1 heure de repas. En plus, il n'aura pas droit à son allocation de repas, il finit juste à 20h00. De plus, lorsqu'on fait l'attribution des horaires, l'employé doit laisser un besoin de trois heures, donc c'est soit il finit à 17h00, et le voilà quand même obligé de travailler les autres soirs pour compléter son horaire de 38 heures, soit il retranche et le boss est mort de rire en P10! Et vous pensez encore que tout cela est pour servir le client???

Voilà un petit résumé de comment se vit concrètement leur supposée "EXPÉRIENCE CLIENT".

Bon courage à tous mes collègues. Nous, au syndicat, on ne vous entend pas, on vous écoute et on vous comprend.

Julie Bergeron
Déléguée régionale de Lanaudière

LE NOMADE À LUNETTE

Philippe Rochette est un opticien d'ordonnance unique en son genre. En effet, il a constaté que des clients ne se procuraient pas de lunettes ou se privaient d'en porter parce que c'est trop cher pour eux. Le résultat ? Une partie de la population ne peut pas voir adéquatement. Cela l'interpelle.

En 2007, avec seulement 2500$ en poche, Philippe Rochette crée alors sa propre PME, le Bonhomme à lunettes. Il travaille avec des organismes sans but lucratif (OSBL). Ils lui fournissent un espace et des clients potentiels à qui offrir ses services d'optique. En retour, sa PME verse une somme aux OSBL. À ses débuts, Philippe dit qu'il a eu une clientèle « maganée », principalement des itinérants et itinérantes. Maintenant, même des gens qui n'ont pas de problème d'argent achètent chez le Bonhomme à lunettes.

L'entreprise compte aujourd'hui douze employés qui transportent leur matériel dans de grosses valises remplies de montures. On peut y trouver toute la gamme de produits des opticiens sauf les produits de luxe. Il n'y a pas de campagne de marketing et pas de promotion. Le prix de ses montures et des verres, c'est un secret. Mais, il m'a dit que récemment, une mère a acheté des lunettes pour elle et son garçon. Elle a économisé 850.00$ pour des lunettes comparables chez les autres opticiens. Pour en savoir plus, je vous suggère de consulter son site internet à l'adresse suivante : www.bonhommealunettes.org

Manon McElligott
Caissière-vendeuse
Succursale 23185

Unis pour l'avenir et fiers de l'être depuis 1964

Le 18 octobre 2010, notre camarade Hélène Leduc était victime d'une agression armée sans précédent à la SAQ. C'est avec tristesse que nous avons appris dernièrement qu'Hélène nous avait quitté dans la soirée du 21 janvier .

Cet évènement nous attriste tous et le SEMB tient à offrir ses plus sincères condoléances à sa famille et à ses proches.

Repose en paix Hélène

Photos : Vigile tenue le 27 janvier, devant la succursale 23015, Baie D'Urfé

514-849-7754 / 1-800-361-8427 Fax : 514-849-7914

Julie Côté, Conseillère SIGMA, assignation et mouvement du personnel

Poste # 249

François Vaillancourt, Conseiller SIGMA

Poste # 242

Véronique Papillon, Conseillère en relations de travail

Poste # 239

Maxime Vallée-Landry, Conseiller Relation de travail

Poste # 285

Amélie Valois-Desjardins, Déléguée en chef

Poste # 243

Julie Miller, Conseillère en santé et sécurité

Poste # 251

Caroline Fournier, Conseillère en santé et sécurité

Poste # 270

Maxime Perreault, Conseiller en santé et sécurité

Poste # 238

Serge Pilote, Personne ressource harcèlement psychologique

Cell : 418-554-2213

Jeanne Duguay, Coordonnatrice aux communications

Poste # 236

Steve Dumas, Coordonnateur de bureau

Poste # 231

Pascal Brisson, Trésorier

Poste # 229

Benjamin Chicoine, Vice-président responsable des griefs et des relations de travail pour les magasins

Poste # 224

Kristian Duval, Vice-président responsable de la prévention, réparation, assurances et retraites

Poste # 246

Hugues Legault, Secrétaire général

Poste # 245

Marc-André McSween, Vice président responsable de la vie syndicale, de la mobilisation et de l'information

Poste # 227

Gilles Pothier, Vice-président responsable des griefs et des relations de travail pour les bureaux

Poste # 235