

LE PIONNIER

VOL. 44 N°03

MAI 09

ENSEMBLE
CSN

FESP

POUR LA VRAIE RECONNAISSANCE

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

« Comment ça va? », la suite...



Bonjour à tous,

Vous avez sans doute encore en mémoire le sondage sur la satisfaction des employés qui avait fait tant de vagues il y a deux ans. Dans la suite de cette expérience, la SAQ nous invite à répondre à un nouveau sondage portant, cette fois, sur la mobilisation des employés.

Évidemment, nous avons émis au départ plusieurs réticences. La SAQ a, semble-t-il, appris de sa dernière expérience. Premièrement, les syndicats ont été informés depuis plusieurs mois, et nous avons eu l'occasion de faire quelques recommandations sur des questions qui ne reflétaient pas la réalité des membres du SEMB. Aussi surprenant que cela puisse paraître, nos commentaires ont été pris en compte et le questionnaire a été modifié.

De plus, la SAQ a assuré à l'exécutif que, cette fois, nous pourrions voir toutes les réponses au même titre que le comité de direction. Rappelons que lors du dernier sondage, la SAQ avait refusé de nous transmettre les réponses de chacune des questions, les regroupant

plutôt sous des thèmes en faisant une moyenne des pointages. À cette époque, nous avons réagi fortement en demandant plus de transparence. Pour ce nouveau sondage, la SAQ a fait preuve de plus d'ouverture et d'écoute, sans doute que les efforts mis de part et d'autre dans la démarche de partenariat commencent à porter des fruits.

C'est dans cet esprit que nous vous invitons à répondre au sondage en grand nombre, car en plus d'informer la SAQ sur la mobilisation, les réponses pourront être étudiées par les instances syndicales. En tant que représentants syndicaux, nous intervenons souvent avec la SAQ sur ce qui se passe dans les succursales et les bureaux. Ce sondage est aussi l'occasion pour vous de dire à l'employeur ce qui va bien et ce qui va mal.

En terminant, la SAQ nous a assurés que l'identité des répondants est strictement confidentielle même pour eux.

Syndicalement,

Katia Lelièvre
Présidente

Dans ce numéro :

« Comment ça va? », la suite... P01
L'éthique de vente : L'hypocrisie de la SAQ P02
Bye bye boss !!! P04
Juste pour sourire P04
« Que votre ennemi n'ait pas le temps ... » P05

Des bonbons P06
Porter l'espoir, pourfendre l'autruche P07
Justice - Le Pionnier P07
Le caissier P08

SEMB
SAQ

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

ÉDITORIAL

L'éthique de vente : L'hypocrisie de la SAQ

Disons-le franchement : l'attitude de la SAQ dans le dossier des « ventes responsables » et de l'*éthique de vente* est tout simplement scandaleuse. Plutôt que de reconnaître, comme elle devrait s'empresse de le faire, la contribution essentielle ainsi que le professionnalisme des employés du SEMB dans le contrôle de la vente aux mineurs et aux personnes en état d'ébriété, la SAQ préfère tenter de piéger les employés de succursale avec des « clients mystères » et leur décerner des mesures disciplinaires. Et ce n'est pas tout. Pendant que la SAQ s'inquiète d'une éventuelle enquête de *J.E.* et qu'elle se soucie des enjeux réputationnels que la vente aux mineurs représente pour l'entreprise, les employés, eux, doivent faire face, tous les jours, à des situations imprévisibles : clients mécontents, réactions abusives, enjeux liés à la sécurité, etc.!

Vraiment, quel mépris à l'endroit des employés du SEMB!

N'est-ce pas pourtant Mme Catherine Dagenais, vice-présidente, Exploitation des réseaux de vente, qui disait dans une récente parution de *l'Arrivage* (n° 90) : « Bien que l'application de l'éthique de vente repose ultimement sur le personnel de succursale, cette responsabilité est l'affaire de tous ». Soit. La SAQ et ses employés ont une responsabilité partagée dans le dossier des ventes responsables. Nous sommes parfaitement d'accord. Il serait peut-être bon dès lors que la SAQ se rappelle que sa mission consiste à assurer la distribution *et la régulation* des produits alcooliques. Les employés qui font déjà largement leur part pour contrôler les ventes ne devraient pas payer (de leur réputation et de leur salaire...) pour cette part de responsabilité qui revient à la SAQ et qu'elle refuse d'assumer pleinement.

Des ventes responsables : la SAQ aux prises avec son éternel dilemme

La SAQ, on le sait, est un monstre à deux têtes. À titre de *société d'État*, elle doit assumer des responsabilités sociétales et réguler la vente ainsi que la distribution de l'alcool au Québec. Mais à titre d'*entreprise à vocation com-*

merciale, elle doit également trouver des sources de revenus, maximiser ses profits et, ultimement, verser un gros dividende au gouvernement. Tout en poursuivant ses objectifs économiques et commerciaux, la SAQ doit donc constamment tenir compte du fait qu'une trop grande accessibilité (physique et économique) aux produits alcooliques augmente les risques et les problèmes liés à l'alcool.

Au fil des années, la SAQ a trouvé toutes sortes de façon de s'accommoder de cette dualité, il faut le dire, difficile à réconcilier. Elle a adopté des slogans (« La modération a bien meilleur goût »), fait des campagnes (« Ici, on fait des ventes responsables » ou, la dernière en date, « 18+, c'est la loi ») et s'est dotée d'outils de contrôle ainsi que de directives à l'usage de ses employés (« clients mystères », *Visé 25*, l'éthique de vente). Toutes ces choses ont permis et permettent encore à la SAQ de poursuivre des objectifs commerciaux de plus en plus ambitieux tout en préservant son image de citoyen corporatif exemplaire.

Cependant, derrière la volonté de la SAQ de garder une bonne réputation, on peut observer une constante tendance à vouloir transférer (sous-traiter... ?) sa responsabilité sociétale à d'autres partenaires et/ou parties prenantes. Ainsi, par exemple, en finançant le *fonds Educ'alcool*, la SAQ se donne bonne conscience et peut poursuivre, sans scrupules, sa mission commerciale.

Pourquoi une *éthique* de vente et pas une *politique* de vente ?

Avec l'éthique de vente, on assiste à un phénomène similaire : la SAQ transfère sa responsabilité de contrôler la vente d'alcool aux mineurs et aux personnes en état d'ébriété à ses employés de succursale. Elle leur demande d'agir et d'engager leur responsabilité personnelle là où elle-même refuse de le faire, sans doute par peur de nuire à ses ventes.

LE PIONNIER

ÉDITORIAL SUITE...

À cet égard, le fait que la SAQ ait préféré se doter d'une éthique de vente plutôt que d'une *politique* de vente n'est pas anodin. En effet, l'éthique concerne toujours des personnes en chair et en os (dans le cas qui nous intéresse, des employés). Dans son acception classique, l'éthique est en jeu chaque fois qu'une personne se trouve indécise devant une tâche à accomplir ou un comportement à adopter. Cette personne se pose alors des questions du genre : comment dois-je me comporter, que dois-je faire ?

C'est exactement à ce genre de questions qu'est confronté un employé de succursale lorsqu'il évalue tous les éléments d'une situation particulière et qu'il se demande s'il doit refuser ou conclure une vente. Bien sûr, il pourra toujours compter sur l'aide de ses collègues et même, à l'occasion, sur l'aide du gestionnaire de succursale (lorsqu'il n'est pas complètement obnubilé par les ventes...) qui lui, est sensé être imputable en regard de la directive sur l'éthique de vente, mais en bout de ligne, seul l'employé qui aura conclu la transaction à la caisse sera tenu responsable de la vente.

Par comparaison, une *politique* de vente aurait eu pour effet d'engager directement la responsabilité de l'entreprise et non plus seulement la responsabilité individuelle des employés. Elle aurait obligé la SAQ à prendre des moyens concrets pour contrer la vente d'alcool aux mineurs et aux personnes en état d'ébriété. Parmi ces moyens, on peut imaginer que la SAQ aurait pu, par exemple, exiger de tous ses clients une carte d'identité reconnue ; elle aurait pu, de même, revoir ses politiques de mise en marché afin de réduire l'accessibilité de certains produits plus populaires auprès des jeunes (Rev, Rockstar, coolers, etc.).

Évidemment, une telle politique aurait sans doute eu un impact (minime, sans doute) sur les ventes. Or, on sait bien que les ventes sont intouchables ! C'est sans doute ce qui explique le mieux pourquoi la SAQ a finalement opté pour une *éthique* de vente et décidé d'en faire porter la responsabilité exclusivement sur ses employés. Sa réputation reste sauve, et mieux encore, elle ne risque pas de voir ses ventes fléchir!

Les membres du SEMB méritent mieux !

On le voit bien, sans les employés du SEMB, le bilan de la SAQ dans le dossier des ventes responsables serait beaucoup moins reluisant. Depuis des années, la SAQ n'a cessé d'augmenter l'accessibilité physique et économique aux produits alcooliques. C'est d'ailleurs une situation qui n'a pas manqué d'attirer l'attention de l'*Institut de santé publique du Québec*. On peut aussi observer que la SAQ déploie de plus en plus d'efforts pour faire la promotion des spiritueux et autres cocktails, avec pour effet que le scotch et la vodka, pour ne nommer que ceux-là, jouissent d'une popularité croissante, y compris auprès des jeunes.

Il est évident que les employés du SEMB jouent un rôle de premier plan pour ce qui est de contrer la vente d'alcool aux mineurs et aux personnes en état d'ébriété ainsi qu'aux personnes qui achètent pour eux. Sans les employés du SEMB, la SAQ s'exposerait à de nombreuses critiques. Ce sont ceux-ci qui, jour après jour, défendent la réputation de la SAQ dans des situations potentiellement à risque : lourde tâche dont ils s'acquittent avec brio ainsi qu'avec tout le bon jugement et le sens de la responsabilité qu'on leur connaît.

Ainsi, au lieu de persister dans l'erreur de manière entêtée en réprimandant les employés du SEMB aux moyens de mesures disciplinaires qu'ils ne méritent pas, la direction de la SAQ ferait mieux de reconnaître leur contribution indispensable et de les remercier pour l'effort qu'ils mettent à préserver la bonne réputation de l'entreprise.

Patrick St-Pierre
Employé à temps partiel division 134
Délégué Montréal Sud SEMB-SAQ (CSN)

¹ Direction développement des individus et des communautés, *Consommation d'alcool au Québec et pratiques commerciales de la Société des alcools du Québec. Mise à jour avril 2005*, Institut national de santé publique du Québec.



LE PIONNIER

SAVIEZ-VOUS QUE ...

Bye bye boss !!!

Voilà, ça commence, j'ai reçu ma toute première invitation à un party de retraite! Mon collègue Michel de la Sélection Valleyfield nous quitte pour les vraies vacances! Ce ne sera pas le seul à fêter cet événement dans les années qui suivent. D'ici 2014, près de 478 syndiqués SEMB seront admissibles à la retraite. On fait juste commencer à en gonfler des ballons! Pour ceux qui voient leur tour arriver à grands pas, voici quelques trucs pour accélérer votre départ.

Comment faire pour quitter la SAQ avant sa date d'admissibilité à la retraite, et ce, sans devoir absorber une pénalité auprès du RREGOP? Le truc, les banques d'heures! Il est possible, cinq ans avant la date de votre retraite, de cumuler votre temps supplémentaire dans une banque de préretraite. Vous connaissez tous la fameuse feuille que l'on reçoit chaque année, nous demandant de cocher la période où l'on désire que notre temps supplémentaire nous soit payé. Hé bien, si on porte attention, il y a une case banque de préretraite pour ceux qui sont admissibles, voilà donc le premier truc! Ensuite, au SEMB, il est possible de cumuler les congés de maladie. Hé bien, bon nombre d'entre vous avez une santé de fer et possédez un joli montant d'heures dans cette banque. Mais ATTENTION, elle ne s'appelle pas congé de maladie pour rien. Si vous tombez malade avant le début de votre préretraite, l'employeur va écouler la totalité de ces heures avant de vous faire bénéficier de l'assurance salaire. Il ne faut donc pas compter seulement là-

dessus. Mais si votre santé ne vous fait pas défaut jusque-là, ces congés vous permettront de partir plus tôt! Finalement, ajoutons à cela les banques d'heures les plus connues; vacances, jours chômés et congés personnels. Bien sûr, il faut tenir compte des montants que vous avez déjà sur votre paie, mais il ne faut pas oublier les vacances et fériés que vous cumulerez pendant la période de préretraite, bien assis dans votre salon.

Maintenant, pour ceux qui comme moi sont encore loin de leur date de retraite et qui ont travaillé des années comme temps partiel, voici le truc; le rachat. Oui, oui, c'est possible de racheter le temps que vous n'avez pas cotisé à la RREGOP. Cela peut vous rapprocher de votre retraite sans pénalité de quelques années. Je vous recommande par contre de consulter un conseiller financier, parce que cela n'est pas avantageux pour tout le monde. Je sais tout de même que plus vite vous rachetez ces années, moins cher vous allez déboursier en intérêts.

En conclusion, il y a plusieurs scénarios possibles pour partir plus tôt, mais la beauté de la chose, c'est qu'ils ont tous la même fin : Bye bye boss!!!!!! Si vous avez des questions sur la retraite et le rachat, je vous invite à communiquer avec Marie-José Lefebvre au bureau du SEMB.

Vickie Michaud
Conseillère en santé et sécurité SEMB SAQ (CSN)

JUSTE POUR SOURIRE

Un jeune retraité part en vacances. Pour ne pas s'encombrer, il confie à son voisin son chat et sa belle-mère et il part... Quelques jours plus tard, il appelle son voisin pour prendre des nouvelles. Il lui demande : "Comment va mon chat ?". L'autre lui répond : "Ton chat est mort". Le jeune retraité reproche au voisin de ne pas avoir pris de gant pour lui annoncer la nouvelle. "Par exemple, la première fois que je t'appelle tu aurais pu me dire : ton chat est sur le toit, on n'arrive pas à le rattraper. Ensuite, la deuxième fois que je t'appelle, tu m'aurais dit que mon chat maigrit à vue d'œil, et, seulement la troisième fois, tu m'aurais annoncé sa mort..."

Il ajoute : "Bon passons. Et comment va ma belle-mère ?" L'autre lui répond : "Ta belle-mère est sur le toit. On n'arrive pas à la rattraper."



LE PIONNIER

DANS UNE SAQ PRÈS DE CHEZ-VOUS

« Que votre ennemi n'ait pas le temps de se reconnaître »...

Sun Tzu, L'art de la guerre

Janvier 2009. Notre collègue Chaloux (nom d'emprunt pour préserver sa vie privée), ce bouffon qui colore la trop fréquente grisaille monotone de nos succursales, prend sur lui d'égayer la journée de ses collègues en leur jouant un tour.

Il enfile le coupon « rabais de l'équipe » d'une valeur de 5 dollars, dérobé au champagne Duval-Leroy, sur son litre de Nobella rouge en prenant soin de bien le montrer, bras tendu au plafond, à *Big Brother*. Son geste est sans équivoque. Confiant de son sens de l'humour, il anticipe l'étonnement de sa collègue à la caisse lorsqu'elle découvrira le subterfuge pas très subtil. On dira plus tard qu'il s'agit d'une mauvaise blague... au mauvais moment. Fermeture, la radio éteinte, il passe à la caisse. Confusion, inattention, distraction? Le coupon passe à la caisse. Chaloux quitte. La porte est verrouillée. Les employés quittent déjà par l'arrière lorsqu'il s'aperçoit de son erreur « merde »!

À l'ouverture le lendemain, on découvre le rabais maudit. Mais qui donc? Caméras témoins, c'est Chaloux. Dès lors, ses moindres gestes seront épiés, disséqués, interprétés constamment. On « construit » son dossier. On scrute sans relâche, toujours à la recherche du geste incriminant. Près d'un mois plus tard, dans la salle d'interrogatoire, Chaloux passe aux aveux : « J'ai voulu faire une blague. Oui, je me rends compte que mon geste n'est pas « conforme ». Et j'en suis désolé.

La SAQ néglige de régler ce dossier avec diligence et ce n'est qu'un mois plus tard qu'on lui remet la décision. La mesure disciplinaire sera grave et sévère; suspension sans salaire de quatre mois. Quatre mois!! Cinq dollars de rabais et Chaloux, le criminel malgré lui, perdra quatre mois de salaire. 12 000 \$ perdus.

Cette décision aveugle donne-t-elle le ton à la présente négociation? À quand les exécutions publiques? Démagogie? À vous de juger.

On se mobilise

Une fois le choc passé, les collègues de Chaloux, plus solidaires que jamais, se mobilisent et condamnent fortement cette peine lourde et injuste tout en s'interrogeant sur les véritables intentions de la SAQ. Imaginez que vous échappiez un dollar de votre poche. *Big Brother* vous piège la ramassant au sol. Serez-vous présumé suspect dans une affaire de vol?

D'aucun ne justifie ni n'excuse le geste du collègue Chaloux, lui le premier. Il n'aurait jamais dû le poser. Le geste peut être grave, mais la sentence doit-elle être massue? La SAQ croit que oui. Cet employé autrement modèle apprécié de tous ses collègues et chéri des clients les plus exigeants, sera laissé pour contre par son employeur pour les 16 prochaines semaines. À suivre.

Vous êtes victime ou témoin d'une aberration, soumettez-la pour la prochaine édition. Rappelez-vous que nous sommes sans convention depuis le 1^{er} avril 2009.

En période de négociation, informer c'est mobilisé enSEMBLE, ICI.

Éric Lesage
Employé du 23066
lepionnier@ricofoto.com

LE PIONNIER

ÉDITORIAL

Des Bonbons

Qui ne se souvient pas dans son enfance, de la joie d'avoir trouvé le bol de bonbons de Noël, d'en avoir choisi un pour son bel emballage coloré, de l'avoir déballé avec convoitise et l'avoir suçoté avec délice.

Dans le monde des adultes, on pourrait comparer les bonus à ces bonbons. Ces bonus sont des incitatifs monétaires simples (ou bonbons) que les entreprises ont trouvés pour amener les gens à performer au maximum. Encore faut-il que les personnes que l'on veut pousser à donner un rendement de plus en plus grand soient à l'argent, toutes à l'argent, rien qu'à l'argent, dites : "Je l'jure!"

Pour pousser ces personnes à performer au maximum, leur offrir des bonus est un choix très payant à court terme. Aguichées par ces bonus, ces personnes pousseront les clients jusque dans leurs derniers retranchements pour les faire acheter le plus possible (dans notre cas, de l'alcool) ou leur faire acheter les produits les plus chers, sans égard à la qualité du produit ou aux besoins réels du client.

Par contre, si une personne est plus au plaisir qu'à l'argent, si elle est plus à la qualité de vie qu'au milieu de travail hyper performant, si elle est plus au vrai service à la clientèle qu'à la surenchère ou à la vente à pression, si cette personne est plus au genre de service qui est donné gracieusement par passion du métier et respect du client, toute entreprise qui essaiera d'offrir à cette personne un bonus pour qu'elle maximise sa performance monétaire, ratera son coup.

À cause du type d'activité commerciale dans lequel nous évoluons, même si l'on effectuait des ventes responsables, on n'aurait pas une grande marge de manœuvre; la population ne verrait dans les bonus qu'une prime donnée pour mousser les ventes d'alcool.

Dans le cas où la population verrait d'un bon œil qu'on fonctionne avec des bonus, dans peu d'années, le client atteindrait un plafond de consommation et l'on ne pourrait plus le pousser à consommer encore plus.

En cette période de crise économique, on voit de plus en plus dans les médias que les gens sont outrés par les primes et les bonus donnés à certaines personnes, pendant qu'on demande à une partie des gens plus ou moins fortunés de se serrer la ceinture ou même de se sacrifier afin d'aider l'ensemble de la population à traverser la crise.

Il est facile pour une entreprise qui affiche de bons résultats de continuer à aller de l'avant, pas besoin de chercher loin : reconnaître vraiment les bonnes performances de ses employés, les rémunérer à leur juste valeur, leur assurer un milieu de travail sain et agréable, faire en sorte qu'ils sentent vraiment qu'ils font partie de la machine est déjà assez motivant pour l'ensemble des gens. Cela fera en sorte qu'ils continueront, je dis bien "continueront" à donner un bon rendement.

J'ai un souvenir de jeunesse. Un soir de Noël, je me suis précipité sur le bol de bonbons. J'en ai pris plusieurs, un après l'autre, jusqu'à ce que j'en gobe un avec trop d'avidité; je l'ai avalé tout rond. Je me suis étouffé avec ce bonbon. J'étais à bout de souffle, tout rouge. On a dû se précipiter sur moi pour m'aider. J'avais l'air con. Ma mère m'a fait une leçon de morale sur l'avidité. J'ai compris qu'il fallait garder une petite gêne en face du plat de bonbons. C'est du moins ce qu'on montre aux enfants.

Paul Noël
Délégué régional Montérégie-Est SEMB SAQ (CSN)

LE PIONNIER

DANS UNE SAQ PRÈS DE CHEZ-VOUS

Porter l'espoir, pour fendre l'autruche

Les employés de la SAQ Beaubien sont plus que fiers du fait que l'une des leurs ait remporté récemment le prix « Porteurs d'espoir du Jour de la terre » 2009. Il est vrai que Maude Favreau, véritable forcenée de la sensibilisation environnementale ainsi que de l'organisation du tri des matières recyclées en succursale, en a convaincu plus d'un, clients comme collègues, de l'importance des enjeux reliés à la récupération. Ses talents de mobilisatrice déployés avec force, humour et respect, ne sont certes pas étrangers à l'efficacité de notre équipe qui, en neuf semaines, a récupéré 1385 kg de rebuts! Grâce à sa constance dans la

transmission du message, Maude nous a tous engagés à être porteurs du changement, bien au-devant des efforts progressifs de la SAQ dans ce dossier.

Bravo, Maude Favreau, et merci de nourrir régulièrement notre vigilance .

Magalie Ducharme
Employée du 23066

JUSTICE

JOURNAL LE PIONNIER

Comme certains de vous s'en rappellent peut-être, suite à la parution de divers articles dans le journal Le Pionnier en 2004, madame Marie Larochelle avait entrepris des procédures légales contre le syndicat et contre les auteurs de ces articles.

Vu les délais encourus, et, compte tenu que la situation de conflit de travail et les relations tendues qui existaient alors entre la SAQ et le syndicat n'existent plus, et que les parties souhaitent entreprendre des relations de travail sur une nouvelle dynamique, les parties ont convenu d'un commun accord de mettre fin au dossier et de signer un règlement hors cour.

Cependant, soyez rassurés que ce règlement intervient dans le meilleur intérêt de toutes les parties. La liberté d'expression est un droit fondamental pour le syndicat et c'est dans l'aspect de ce droit que les parties se sont entendues.

Le syndicat continuera d'user de sa liberté d'expression, et ce, dans le respect du droit des tiers, et du maintien de leur réputation et de leur dignité.

Texte déposé par l'exécutif

LE PIONNIER

VOL. 44 N°03

MAI 09

PAGE 08

CONCLUSION

Par souci d'environnement, ce journal n'est pas envoyé en version papier à votre domicile. Pour recevoir Le Pionnier par courriel, communiquez-moi votre adresse électronique à : hlegault@semb-saq.com

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. Il va de soi que les propos vulgaires et diffamatoires sont proscrits. Ce journal appartient à l'ensemble des membres. Il n'en tient qu'à vous de le rendre vivant !

La date de tombée de la prochaine édition est le 25 mai 2009.

Vous pouvez faire parvenir vos textes au courriel suivant : hlegault@semb-saq.com
ou par télécopieur au (514) 849-7914.

Hugues Legault

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

LE CAISSIER

L'éthique de vente



Ont travaillé à la production de ce journal:

Mise en page :
Hugues Legault

Illustrateur :
Sylvain Bouton

Correction des textes :
(À l'exception du texte « Le journal Pionnier » en P.07)
Josée Nault

Rédaction :

Katia Lelièvre
Patrick St-Pierre
Vickie Michaud
Éric Lesage
Paul Noël
Magalie Ducharme



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