



Communiqué 2019 - 14

POUR AFFICHER S.V.P.

Le 9 octobre 2019

Campagne Respect Service à la clientèle

Bonjour à toutes et tous,

Le vendredi 4 octobre, nous vous avons lancé une capsule dans laquelle Katia Lelièvre vous annonçait le déclenchement de la campagne de mobilisation « Respect ». Depuis plusieurs années, l'employeur s'entête à atteindre des objectifs de performance qui sont maintenant difficilement atteignables ou tout simplement impossibles face à notre nouveau contrat de travail. Ainsi, il tente de contourner ou simplement ignorer notre convention collective pour arriver à ses aspirations.

Ses pratiques se reflètent notamment dans l'implantation du plancher intelligent, l'abolition des 15 minutes d'ouverture et de fermeture de la succursale, et les heures déplacées vers la fin de semaine.

Nous avons tenté de faire valoir notre mécontentement et notre exaspération face à la situation à l'employeur, mais ce dernier n'en a rien à faire. Son objectif, c'est d'augmenter ses ventes et nous, les membres SEMB SAQ, sommes une dépense.

C'est pourquoi nous avons lancé la campagne « Respect » pour que l'employeur respecte notre convention collective qu'il tente constamment de contourner, qu'il respecte ses employés et cesse de les traiter comme des robots, et qu'il respecte aussi ses clients qui sont conséquemment victimes d'un moins bon service en succursale.

Avec cette campagne, nous allons nous outiller de moyens pour contrer certaines pratiques de l'employeur qui sont néfastes à notre qualité de vie au travail. Nous cherchons à freiner la surcharge de travail en succursale qui nous empêche de bien servir le client et de préparer notre magasin, et nous voulons vous faire réellement entendre par l'employeur pour qu'il cesse son processus de déshumanisation de notre travail. D'ici la fin de la semaine, vous recevrez un macaron que vous pourrez porter afin de montrer votre appui à cette campagne.

Dans la capsule de cette semaine, nous avons parlé des plaintes que l'on reçoit des clients qui découlent des désagréments comme la file d'attente à la caisse qui est trop longue, les tablettes vides, les commandes de restauration qui sont en retard, etc. Ces situations sont des conséquences directes au manque de personnel en succursale. Nous ne sommes donc pas responsables de ces situations. Il est important que ces plaintes et commentaires soient acheminés aux bons canaux pour que la direction les prenne au sérieux. Ce bon canal, c'est le Centre de relation clientèle de la SAQ. Il fut un temps où l'employeur nous fournissait des cartes

avec le numéro de téléphone pour les appeler, mais ça ne semble plus être le cas. C'est pourquoi le SEMB SAQ en a fait faire à leur place pour que vous puissiez les remettre aux clients. Vous devriez les recevoir de votre délégué(e) régional(e) d'ici la fin de semaine (si ce n'est pas déjà le cas).

L'employeur a déjà commencé à démontrer de la réticence face à ce moyen de visibilité. Sachez qu'il n'y a rien d'illégal avec ces cartes. Cependant, il se peut que votre gestionnaire soit plus insistant que les autres pour que vous cessiez d'en distribuer. Bien que nous encourageons la distribution des cartes, lorsque les clients se plaignent, gardons en tête qu'ultimement, l'objectif c'est que les clients appellent à ce numéro dans une telle situation. Alors, si les cartes ne vous sont plus accessibles, le numéro affiché sur les cartes se retrouve aussi au verso de la carte Inspire.

Dans le cas où votre gestionnaire déciderait de sévir avec des mesures disciplinaires en lien direct avec les moyens de visibilité, avertissez votre délégué(e) régional(e) le plus rapidement possible, afin que nous puissions faire les interventions nécessaires autant régionalement que provincialement.

Cela étant dit, rappelez-vous ceci, plus nous sommes à faire le moyen de visibilité, plus il sera difficile pour l'employeur d'utiliser ce genre de recours, et plus efficacement nous atteindrons nos objectifs.

Solidairement,

L'exécutif du SEMB SAQ (CSN)