DÉPARTEMENT DES RELATIONS DE TRAVAIL

GUIDE DES COS, CPOS ET CSS

PLANIFICATION BUDGÉTAIRE
2021-2022

20220113

PLANIFICATION BUDGÉTAIRE 2021-2022

Bonjour cher(ère)s collègues,

Vous serez appelé(e)s, à partir du mois de novembre, à participer conjointement avec votre gestionnaire à la planification budgétaire pour la période 2021-2022 de votre succursale comme le prévoit la convention collective (article 50:01g)) depuis 1997. Nous croyons important de prendre contact avec vous pour vous guider sur le rôle que vous avez à y jouer.

Planification budgétaire

Votre implication est primordiale, non seulement pour le bon fonctionnement des opérations de la succursale, mais aussi pour assurer le plus possible des horaires de qualité pour vous-même et vos collègues. N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul(e)s lors du processus budgétaire, vous devez consulter vos collègues de succursale. Avec vos connaissances et en consultant vos collègues, vous pourrez faire un portrait plus précis des besoins incontournables de l'équipe et ainsi **favoriser les valeurs et les positions du SEMB SAQ liées à la planification budgétaire des succursales**, soit notamment des horaires plus humains, le respect des normes de santé et sécurité au travail et le respect de nos tâches exclusives.

50:01g) - De plus, le COS et le CPOS participent à la préparation du budget annuel de la succursale avec le gestionnaire et établissent avec ce dernier les moyens de consultation et d'information des autres employés.

Communication avec le syndicat :

Vous devez être impliqué(e)s lors du processus budgétaire, par exemple : si votre succursale semble visée par une fermeture ou une fusion, rénovation, local temporaire déménagement, informez votre délégué(e) régional(e) le plus rapidement possible.

De plus, veuillez communiquer avec votre délégué(e), afin que ce dernier puisse faire les représentations nécessaires :

- Votre gestionnaire **ne vous implique pas** dans le processus budgétaire ;
- Vous considérez avoir **été informé(e)s plutôt qu'impliqué(e)s** durant le processus ;
- Votre gestionnaire **ne veut pas prendre un temps de qualité** avec vous afin d'établir la préparation du budget ;
- Votre gestionnaire refuse d'établir des moyens de consultation et d'information de votre équipe.

Dans le concret :

Un processus budgétaire a pour objectif d'établir l'ensemble du budget nécessaire au fonctionnement de la succursale pour une année financière. Dans les prochains paragraphes, nous soulignons quelques-uns des aspects à considérer lors de cette analyse, afin de vous assurer qu'aucune heure n'a été oubliée lors de cette planification. Il est primordial d'être vigilant(e)s sur l'ensemble des points présentés ci-dessous, car bien que la planification budgétaire soit une étape distincte, elle sera intimement liée et aura un impact considérable sur le processus de révision annuelle et les changements d'horaires (10:06) auquel vous prendrez part durant le mois de janvier.

Les particularités de succursale

Plusieurs succursales ont des particularités bien à elles qui ont une influence directe sur le budget et les heures opérationnelles. Certaines de ces particularités sont déjà prises en compte par l'employeur, mais d'autres non (temps de nettoyage des tablettes, de l'entrepôt, des comptoirs-caisses, de la cuisine, de la salle de toilette, les heures de soutien aux limitations fonctionnelles, la journée pour la réception de marchandises, le recyclage des boîtes vides, les flashs meetings, etc.). N'oubliez pas que vous n'êtes pas seul(e)s lors de ce processus, consultez vos collègues de travail afin de vous assurer de ne pas oublier certaines particularités. **Pour les CSS, s'ils ont de la difficulté à prendre leur pause, il faudrait alors le prendre en considération pour le budget.**

Soyez perspicaces pour trouver certaines de ces particularités non dénoncées, documentez-les et faites-les valoir durant le processus budgétaire, votre persévérance se traduira par une meilleure représentativité de votre réalité, de vos enjeux, et un meilleur équilibre entre les tâches et les heures qui leur sont allouées, et à ce chapitre, il n'y a pas de petits gains.

Les heures d'entrée et de sortie

Considérant que le SEMB et l'employeur s'entendent pour dire que chaque minute travaillée est une minute payée! Discutez avec votre gestionnaire de la possibilité d'inclure des 15 minutes pour l'ouverture/fermeture en fonction de l'achalandage et des besoins particuliers de la succursale; notamment lors de l'absence du gestionnaire. De plus, si par exemple, à l'ouverture de la succursale, il y a toujours une file d'attente et que le(la) caissier(ère) n'a vraisemblablement pas le temps de compter sa caisse avant de servir la clientèle, ne devrait-on pas songer à ajouter un 15 minutes avant l'ouverture pour lui permettre de préparer sa caisse ?

Évidemment, il faudra que les employé(e)s concerné(e)s par ces changements d'horaires soient informé(e)s et conscientisé(e)s sur l'importance de respecter l'intégralité de leur quart de travail.

Voir - Annexe 1 : Communiqué conjoint 2014-10 - Rémunération des heures en début et fin de quart de travail.

Les dérogations et l'article 2:04

La dérogation consentie par le syndicat permet aux gestionnaires d'accomplir certaines tâches exclusives aux membres de l'unité d'accréditation, et ce, dans des circonstances très précises. Il est primordial que vous soyez au fait de celles qui s'appliquent à votre succursale. Vous trouverez ci-dessous les déclinaisons des dérogations par nombre d'employé(e)s régulier(ère)s prévues à la convention collective :

1. Succursales à un(e) (1) employé(e) régulier(ère), qu'il(elle) soit présent(e) ou non ;
2. Succursales à deux (2) employé(e)s régulier(ère)s, qu'ils(elles) soient présent(e)s ou non ;
3. Succursales à trois (3) employé(e)s régulier(ère)s et plus qu'ils(elles) soient présent(e)s ou non ;
4. Succursales Express de (2) deux employé(e)s régulier(ère)s et moins et comptoirs de vin en vrac.

Voir - Annexe 2: Article 2:04 et tableau d'interprétation - Afin d'avoir l'ensemble des dérogations prévues à la convention collective.

La zone commune

Conformément à l'article 50 et à la zone commune, certaines tâches doivent être partagées entre le COS/CPOS et le gestionnaire. La convention collective prévoit que les COS/CPOS doivent, prioritairement aux autres employé(e)s, se voir octroyer des tâches de la zone commune tant en l'absence qu'en présence du gestionnaire. Il peut être intéressant ici de faire une réflexion sur le temps à consacrer à ces différentes tâches afin de faire respecter votre rôle au sein de la succursale. Prenez le temps d'en discuter avec votre gestionnaire au moment de la planification budgétaire, ceci pourrait également se traduire par quelques heures additionnelles pour la succursale.

Voir - Annexe 3 - Zone commune

La santé et sécurité au travail

Réfléchir à une organisation du travail qui minimise le plus possible les plages horaires où les employé(e)s seraient susceptibles de travailler seul(e)s en succursale, et ce, en lien avec la **procédure D13** (voir ci-joint).

Prendre en considération les enjeux de santé et sécurité présents dans les différentes tâches opérationnelles (réception de marchandises, mise en tablette, caisse, etc.), et ce, **afin de favoriser la rotation des tâches.**

Prévoir dans la planification les périodes nécessaires afin de compléter les fiches d'inspection de façon rigoureuse et paritaire, et ainsi s'assurer d'apporter les correctifs nécessaires pour limiter les risques en succursale.

Voir - Annexe 4 - Procédure D13- Prévention des risques d'agression en succursale et encadrement des plages de travail seul en succursale.

Les dégustations

Les dégustations sont une source non négligeable d'heures pour une succursale. Il est donc important de favoriser la planification et le respect de celles-ci. Bien qu'elles ne soient pas réellement prises en compte dans l'exercice budgétaire, puisque non imputées au budget, une certaine vigilance doit tout de même être exercée en cours d'année afin de contrer l'influence négative de certaines mauvaises pratiques sur le long terme.

Dénoncer tous les petits écarts de procédure, par exemple...

- Facturer les dégustations alors qu'elles n'ont pas lieu ou qu'elles ne le sont que pour la moitié du temps ;
- Assigner le(la) même employé(e) à trois dégustations différentes pour empocher les heures des deux autres ;
- Pauses ou repas non remplacés ;
- Utilisation de l'animateur à d'autres fins que la dégustation (back up de caisse, service-conseil).

Puisque les succursales sont comparées entre elles pour établir les budgets, ces petites tricheries budgétaires affectent les heures de l'ensemble du réseau et éventuellement, le nombre de postes réguliers puisque ceux-ci sont garantis selon le nombre d'heures travaillées.

La révision annuelle 10:06 (changements d'horaires)

Avec l'intégration de la décision arbitrale à la convention collective sur les changements d'horaires, l'application de l'article 10:06 n'est plus en litige ; les deux parties s'entendent pour l'appliquer de la même façon. C'est pourquoi il est important de s'impliquer avec votre gestionnaire tout au long du processus, afin de faire respecter la convention collective et l'ancienneté dans votre succursale.

Puisque les besoins opérationnels, qui seront utilisés pour les changements d'horaires de la révision annuelle, seront créés à partir de la planification budgétaire, nous avons pensé ajouter certains documents et outils en annexe pour vous permettre d'étoffer votre réflexion :

- Annexe 5 - Document de la formation paritaire web (novembre 2012)
- Annexe 6 - Foire aux questions
- Annexe 7 - Décision arbitrale sur 10:06 (7 janvier 2013)

Le moment venu, n'hésitez surtout pas à communiquer avec votre délégué(e) pour toute question, ce(cette) dernier(ère) a reçu une formation sur l'application de l'article 10:06, ou encore avec le bureau du SEMB.

Pour conclure, sachez que c'est de haute lutte que le syndicat a obtenu votre participation aux exercices budgétaires dans le but d'accroître l'influence des employé(e)s dans la gestion de leur succursale, et ainsi améliorer sensiblement leurs conditions de travail. Nous comptons sur vous pour mettre le sérieux qui se doit dans cet exercice. Nous espérons également que le présent document vous aura permis de mieux saisir votre rôle et vous aura donné les moyens de le remplir plus efficacement. Pour toute question, n'hésitez pas à contacter votre délégué(e) régional(e).

- Votre exécutif syndical -

ANNEXE 1 : COMMUNIQUÉ CONJOINT 2014-10

- RÉMUNÉRATION DES HEURES EN DÉBUT ET FIN DE QUART DE TRAVAIL.

COMMUNIQUÉ 2014-10

Le 08 juillet 2014

COMMUNIQUÉ CONJOINT SAQ – SEMB SAQ (CSN)

Rappel - Rémunération des heures en début et fin de quart de travail

Suite à certaines questions soulevées en lien avec la rémunération des heures en début et en fin de quart de travail, nous vous rappelons que, tant la SAQ que le SEMB-SAQ-CSN considère qu'un salarié doit être payé pour toutes les heures qu'il a travaillées.

À titre d'exemple, l'employé doit être rémunéré pour le temps effectué lorsque l'employeur demande à un salarié d'arriver 5 ou 10 minutes plus tôt, ou de partir 5 ou 10 minutes plus tard. Ce n'est pas l'heure d'ouverture ou de fermeture de la succursale, ni l'horaire prévu qui déterminent le nombre d'heures rémunérées, mais bien la durée pendant laquelle le salarié est au travail à la demande de l'employeur.

Soyez assurés qu'en tant qu'entreprise, la SAQ souhaite rémunérer ses employés pour toutes les heures travaillées.

Ceci devrait clarifier certaines situations qui peuvent se présenter au sein du réseau de succursales et qui sont sujettes à des ambiguïtés.

Pour toutes questions, vous pouvez vous référer à votre directeur de secteur ou à votre délégué régional.

Katia Lelièvre Présidente SEMB-SAQ (CSN)

Simon Mathieu Malenfant
Vice-président responsable des griefs et des relations de travail
– magasins SEMB-SAQ (CSN)

Sonia Isabel
Directrice, Planification des opérations SAQ

Syndicat des employé(e)s de magasins et de bureaux de la SAQ (CSN)
1065 rue St-Denis, Montréal, H2X 3J3
Téléphones : 514-849-7754 ou sans frais 1-800-361-8427 / Courriel : info@semb-saq.com

ANNEXE 2 : CONVENTION COLLECTIVE 2:04

2:04 La dérogation consentie par le syndicat permet aux gestionnaires d'accomplir des tâches exclusives aux membres de l'unité d'accréditation dans certaines circonstances. L'employeur reconnaît que ces tâches demeurent exclusives aux membres de l'unité d'accréditation. Les parties conviennent que les gestionnaires peuvent accomplir les tâches suivantes dans les circonstances suivantes :

1) Succursales à un (1) employé régulier, qu'il soit présent ou non :

- Accueil des clients et conseils à la clientèle
- Commandes à l'auto
- Alignement des bouteilles
- La prise des commandes des titulaires de permis
- Caisse enregistreuse et commandes des titulaires de permis :
  - Lors de surcroît de travail ponctuel
  - Pendant les périodes de repas et de repos lorsque le gestionnaire est seul en succursale dû aux pauses et repas des employés.

2) Succursales à deux (2) employés réguliers, qu'ils soient présents ou non :

- Accueil des clients et conseils à la clientèle
- Commandes à l'auto
- Alignement des bouteilles

3)Succursales à trois (3) employés réguliers et plus qu'ils soient présents ou non :

- Accueil des clients et conseils à la clientèle

4) Succursales Express de deux employés réguliers et moins et comptoirs de vin en vrac :

a) Si le gestionnaire est seul dans la succursale ou en présence d'un employé régulier, il peut accomplir les tâches suivantes :

- Accueil des clients et conseils à la clientèle
- Commandes à l'auto
- Alignement des bouteilles
- La prise des commandes des titulaires de permis
- Caisse enregistreuse et commandes des titulaires de permis :
  - Lors de surcroît de travail ponctuel
  - Pendant les périodes de repas et de repos lorsque le gestionnaire est seul en succursale dû aux pauses et repas des employés.

b) Si le gestionnaire est en présence de deux (2) employés réguliers, il peut accomplir les tâches suivantes :

- Accueil des clients et conseils à la clientèle
- Commandes à l'auto

- Alignement des bouteilles

c) Dans une succursale Express et dans un comptoir de vin en vrac, aux fins de l'application du présent article, l'expression "régulier" inclut son remplaçant. Il n'est pas comptabilisé lorsqu'il est en période de repos ou de repas.

Aux fins du présent article, la dérogation consentie pour les commandes à l'auto se restreint aux commandes pour les consommateurs. Dans le cas des commandes à l'auto pour les titulaires de permis et les agences, le gestionnaire peut accueillir le client et le référer ensuite à un employé afin que ce dernier effectue la transaction.

ANNEXE 2 : TABLEAU D'INTERPRÉTATION COMMUNE

- LETTRE D'ENTENTE 2014-07 (CONCERNANT L'ARTICLE 2:04 ET L'ANNEXE 3)

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
	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.

Tâches	Employés SEMB	Directeurs de succursale	Intervenants externes
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
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.
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

<table>
<tr><th>Tâches</th><th>Employés SEMB</th><th>Directeurs de succursale</th><th>Intervenants externes</th></tr>
<tr><td>Réception des palettes</td><td>Tâche exclusive
L'employé se doit d'accomplir la tâche.</td><td colspan="2">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.</td></tr>
<tr><td>Sondage et échantillonnage auprès de la clientèle</td><td>Tâche exclusive si effectuée à l'intérieur de la succursale.</td><td></td><td>Une firme de sondage ne peut effectuer de sondage ou d'échantillonnage auprès de la clientèle à l'intérieur de la succursale.</td></tr>
<tr><td>Intervenants externes</td><td colspan="3">Lors d'interventions ou de la présence de personnes extérieures à l'unité d'accréditation SEMB (exemple : entretien ménager, gardiens de sécurité, représentants, membres d'autres accréditations syndicales et famille), toutes tâches exclusives aux membres de l'unité d'accréditation SEMB ne peuvent être effectuées. Toutefois, si dans le cadre de leur intervention, une situation exceptionnelle ou un accident se produit en l'absence des membres de l'unité d'accréditation SEMB, la personne pourra poser les gestes nécessaires pour rétablir la situation.

En plus de ce qui a été spécifié dans la ligne « Dégustation », les représentants des agences promotionnelles ne peuvent effectuer les tâches suivantes :
• Accueil, conseil et service à la clientèle
• Alignement des bouteilles
• Affiches promotionnelles
• Pellicules promotionnelles pour les vitrines

Toutefois, un intervenant externe peut installer tout objet promotionnel demandant un service spécialisé ou pouvant engendrer un risque élevé au niveau de la santé et sécurité au travail, et ce, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la succursale.</td></tr>
</table>

ANNEXE 3 : ZONE COMMUNE

ANNEXE 6 (Convention collective) - ZONE COMMUNE DE TRAVAIL EN SUCCURSALE

La zone commune a été déterminée en se référant principalement au « Manuel de procédures de la succursale ». À noter que le champ d'activités appartenant à la zone commune se retrouve à la section 5 de chaque procédure. Ce champ d'activité ne remet pas en question le caractère exclusif des tâches appartenant aux membres de l'unité d'accréditation telles que décrites au document « TÂCHES EXCLUSIVES AUX EMPLOYÉS MEMBRES DU SEMB-SAQ ». Aucune modification à la Section 5 d'une procédure ne peut être faite sans avoir au préalable fait l'objet d'une consultation auprès du syndicat.

Deux activités comprises dans la zone commune :

1. Gestion des stocks ;

2. Interrelation avec les représentants des fournisseurs; ont été identifiées du fait qu'elles ne se limitent pas spécifiquement au manuel des procédures.

Note : Les numéros entre parenthèses sont mentionnés à titre indicatif et réfèrent à la procédure en vigueur à la date de la signature de la convention collective. Tout changement de numéro ou de procédure sera fourni au syndicat avec indication du numéro précédent. Les parties conviennent de faire la mise à jour de la liste des procédures en cours de convention.

1.	**GESTION DES DOCUMENTS**	
	Classement et déclassement en succursale.	(B1)
2.	**RELATIONS PUBLIQUES ET EXTERNES**	
	Fournisseurs et agents de représentation promotionnels.	(C5)
3.	**GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**	
	Feuilles de présence	(D4)
	Jours chômés à reprendre (accidentés du travail).	(D7)
	Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre.	(D10)
	Allocation remboursement de repas.	(D11)
4.	**GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES**	
	Rapport d'exceptions.	
	Correction d'une transaction de non-vente.	(E2)
	Gestion des menues dépenses en succursale.	(E4)
	Remboursement des frais de déplacement et de séjour.	(E5)
	Encaissement des chèques de paie et avance de salaire et de voyage en succursale.	(E6)
	Réserve de monnaie, réception, dénombrement.	(E7)
	Dépôt de succursale par l'entremise d'un transporteur de fonds.	(E8)
	Dépôt de succursale directement par le responsable.	(E9)
	Dépôts dans les succursales par les camionneurs effectuant la livraison aux détenteurs de permis.	~~(E10)~~
	Corrections d'erreurs dans les dépôts de succursale.	(E11)
5.	**GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES**	
	Remplacement des vitrines brisées.	(F2)
	Entretien du plancher en succursale.	(F3)
6	**GESTION DE L'INVENTAIRE** Gestion des stocks	
	Commande de marchandises.	(G1)
	Arrivée du camion, bris des scellés, déchargement de la marchandise et finalisation des documents.	(G2)
	Vérification et enregistrement d'une réception, saisie des ajustements, finalisation et acheminement des documents.	(G3)
	Réception et prise d'inventaire du matériel d'emballage et des verres à dégustation.	(G8)
	Prise d'inventaire en succursale.	(G9)
	Ajustement à l'inventaire.	(G10)
	Bris et manquantes en succursale.	(G11)
	Expédition de marchandises vers les entrepôts.	(G12)
	Gestion des transferts inter succursales.	(G15)
	Produits complémentaires en consignation.	(G17)
	Réception des valeurs ajoutées.	(G18)

7. **COMMERCIALISATION – GESTIONS DES POINTS DE VENTE**

Système RÉSO / Ouverture et fermeture.	(H1)
Opération du caissier.	(H2)
Dépôt de caissier.	(H3)
Coffre-fort.	(H4)
Commande client.	(H5) (H5.1) (H5.2) (H5.3) (H5.4) (H5.6)
Achats effectués par les employés SAQ	(H6)
Chèques-cadeaux SAQ et Bons-cadeaux Les Connaisseurs.	(H7)
Ventes aux services de la Société des alcools du Québec.	(H9)
Ventes à crédit aux agences Basse Côte-Nord et l'Ile d'Anticosti	(H11)
Ventes à crédit aux organismes gouvernementaux à l'armée et aux ministères.	(H12)
Remboursement de consignes.	(H19)
Encaissement des coupons-rabais et traitement des escomptes en succursales.	(H20)
Succursales de vente de produits en vrac	(H22)
Vente sans TPS et/ou sans TVQ.	(H24)
Bon d'achat différé.	(H25)

8. **COMMERCIALISATION / RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE**

Modes de paiement autorisés;	(I1) (I1.1) (I1.2) (I1.3) (I1.4) (I1.5) (I1.6)
Retour de produit par la clientèle.	(I2)
Éthique de vente.	(I7)
Encaissement d'une commande d'importation privée.	(I8)
Service de livraison à domicile.	(I9) (I.11)

9. **COMMERCIALISATION / (AUTRES)**

Produits vendus à prix réduit.	(J1)
Gestion des commandes du Courrier vinicole.	(J2)
Ventes par l'entremise d'agents promotionnels accrédités.	(J3)
Campagne de financement. Dons et commandites.	(J4)
Politique d'étiquetage des produits.	(J6)

10. **COMMERCIALISATION - GESTION DES POINTS DE VENTE (PROCÉDURE DE RELÈVE)**

Application des procédures de relève en succursale.	(K1)
Opérations de caissier lorsque le terminal de caisse est en mode local.	(K2)
Opération du caissier lorsque le terminal caisse n'est pas opérationnel.	(K3)
Mode de dépannage – Commande client.	(K4)
Procédure de ressaisie en cas de perte de données causées par un bris d'équipement informatique.	(K5)
Mode de dépannage – Paiements électroniques.	(K6)

11. **SÉCURITÉ**

Faux billets reçus en succursale;	(L2)
Vol qualifié.	(L3)
Système de surveillance par caméra.	(L5)

12. **PROMOTION DES PRODUITS**

Inter- relation avec les représentants des fournisseurs	
Dégustations en succursales	(M1) (M1.1)
Ventes des espaces promotionnels en succursale par l'entremise du Programme promotionnel en cours « Promo-Punch ».	(M2)
Facturation des produits donnés en commandite	(M3)

ANNEXE 4 : PROCÉDURE D13

PRÉVENTION DES RISQUES D'AGRESSION EN SUCCURSALE ET ENCADREMENT DES PLAGES DE TRAVAIL SEUL EN SUCCURSALE.

SAO

PROCÉDURE DE SUCCURSALE

D13 **N° : 048 130 022 01**

Page 1 de 3

Rédigée le : 2015 06 25	**Section :**	**Santé et sécurité au travail**	**Émise par :** Administration
	Sous-section :	Programme de prévention en milieu de travail	
Remplace : D13	**Sujet :**	**PRÉVENTION DES RISQUES D'AGRESSION EN SUCCURSALE ET ENCADREMENT DES PLAGES DE TRAVAIL SEUL EN SUCCURSALE**	**Approuvée :**
Date : 2013 04 23			**En vigueur :** 2015 09 15

1. BUT DE LA PROCÉDURE

- Donner des indications visant à assurer la sécurité des employés en succursale.
- Fournir de bonnes pratiques afin de réduire les risques d'agression.
- Inciter les employés à adopter des comportements sécuritaires.
- Minimiser et circonscrire les déplacements dans l'aire d'entreposage lorsqu'un employé travaille seul en succursale et que la succursale est ouverte.
- Établir des moyens de surveillance efficaces afin d'assurer un contrôle et un encadrement sécuritaire adéquat pour le travail seul en succursale incluant les succursales munies d'un avertisseur de détresse.

2. CHAMPS D'APPLICATION

- Cette procédure s'applique à tous les employés de succursale.

3. PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le Service de la prévention des pertes et sécurité d'entreprise	**Pour les succursales munies d'un avertisseur de détresse :** Fournit et installe l'avertisseur de détresse. Assure l'entretien nécessaire de l'appareil. Valide l'utilisation et le bon fonctionnement de l'appareil. Fournit la documentation pertinente sur l'utilisation de l'appareil. Détermine un local de refuge dans chaque succursale ciblée et limite l'accès à ce local à l'aide d'un loquet. Répond aux appels de détresse et coordonne le déplacement des secours appropriés.
Le directeur de succursale ou l'employé désigné	Informe les employés sur la procédure, sur les règles de santé et de sécurité ainsi que sur les bonnes pratiques à respecter. S'assure de la mise en application de la procédure et l'applique lui-même le cas échéant. Informe les employés quant à l'utilisation de l'avertisseur de détresse et rend le guide d'utilisation disponible.

L'employé	Applique la procédure. Lorsque la succursale est munie d'un appareil de détresse, rapporte au Service de prévention des pertes et sécurité d'entreprise tout mauvais fonctionnement ou dommage apparent de l'avertisseur de détresse.

4. RÈGLES DE GESTION

4.1 TERMINOLOGIE

- **Plage de travail seul :** Quelconque moment où un employé est seul dans la succursale.
- **Zone transitoire :** Lieu hors de l'aire de vente, où il est possible de maintenir un contact visuel sur le seuil d'entrée de la succursale.
- **Avertisseur de détresse :** Appareil mis à la disposition de l'employé travaillant seul trois heures consécutives et plus, qui est relié directement au système d'alarme et qui se déclenche sans l'intervention du travailleur dès que celui-ci se retrouve en position horizontale. Une fonction de type « panique » est également disponible pour permettre à l'employé de déclencher volontairement le signal de détresse en cas d'urgence.
- **Local de refuge :** Endroit désigné dans la plupart des succursales munies d'un appareil de détresse, permettant de se réfugier en cas d'urgence et en dernier recours. La porte de ce local est munie d'un loquet afin de bloquer l'accès à quiconque.

4.2 MESURES PRÉVENTIVES

- Le Guide des bonnes pratiques en succursale constitue le meilleur outil de prévention et de référence pour renseigner les employés de succursale sur les moyens de prévenir et de réagir aux risques d'agression. Ce guide est disponible dans l'Intranet sous Services aux employés > Santé et sécurité au travail > Dossier caché > Accueil-Sante et sécurité au Travail-Succursales
- La SAQ préconise les mesures préventives suivantes afin d'assurer la sécurité des employés qui travaillent seuls en succursale et ainsi réduire les risques d'agression:
  - Maintenir un contact visuel avec les clients qui entrent et circulent sur l'aire de vente en appliquant la technique des 4A+ afin d'éviter l'effet de surprise.
  - Respecter la zone transitoire lorsqu'aucun membre de l'équipe n'est présent sur l'aire de vente.
  - Réserver l'accès au bureau et à l'entrepôt au personnel autorisé. Les espaces autres que l'aire de vente sont réservés aux employés de la SAQ uniquement. Un autocollant «Personnel autorisé seulement» doit être installé sur les portes donnant sur l'aire de vente et est disponible au magasin général sous la rubrique # 12787023.
  - Maintenir la porte du bureau du directeur fermée, si accessible de l'aire de vente, lorsqu'aucun membre du personnel n'y est présent, afin d'éviter l'intrusion de personne non autorisée.
  - Fermer la porte de l'armoire où est situé le coffre-fort.
  - Maintenir la porte de l'entrepôt fermée sauf lors des périodes intensives de mise en tablette.
  - Activer l'avertisseur sonore d'entrée d'un client en succursale lorsqu'aucun membre de l'équipe n'est présent sur l'aire de vente.
  - Éviter de demeurer à la caisse en l'absence de client.

5. PROCÉDURE

5.1 OPÉRATION DE LA SUCCURSALE LORS DE PLAGE DE TRAVAIL SEUL

L'employé	**Dès qu'un employé travaille seul en succursale :**
	1. Porte l'avertisseur de détresse si la succursale est dotée de cet appareil, dès le début d'une plage de travail seul. 2. Demeure en tout temps sur l'aire de vente ou la zone transitoire et applique la technique des 4A+ de façon à toujours être en contact visuel avec les clients. 3. Cible les périodes les moins achalandées propices à la fermeture temporaire de la succursale pour les opérations qui nécessitent du travail dans l'aire d'entreposage. Une fermeture temporaire ne doit jamais être planifiée durant une période rouge, cependant, la succursale peut être fermée en tout temps si la situation l'exige (salle de bain, livraison *Purolator* ou autres).
	Dès que l'employé doit s'absenter de l'aire de vente ou de la zone transitoire :
	1. Verrouille la porte et appose l'affiche de type « Horloge à cadran » ou toute autre affiche indiquant l'heure de retour. 2. S'assure de faire au même moment toutes les activités qui demandent de s'absenter de l'aire de vente ou de la zone transitoire (salle de bain, réapprovisionnement de monnaie, boîtes vides pour l'emballage, etc.) de façon à minimiser le nombre de fois où la succursale sera fermée. 3. Peut aller chercher un produit pour un client dans l'aire d'entreposage seulement si la situation est jugée sécuritaire (client régulier, titulaire de permis…). Le cas échéant, l'employé invitera le client à revenir ou lui proposera un produit substitut.

5.2 PLANIFICATION EN VUE D'UNE PLAGE DE TRAVAIL SEUL EN SUCCURSALE

Le directeur de succursale ou l'employé désigné	**Planification du travail en vue du travail seul en succursale :**
	1. Profite des plages de travail où plus d'un employé est présent pour préparer la plage de travail seul en succursale et rendre disponibles dans la zone transitoire, tous les outils ou matériaux nécessaires (montage de chariots pour mise en tablette, préparation en vue de la réception de marchandise, commandes de titulaires, matériel d'affichage, etc.). 2. Cible les périodes les moins achalandées propices à la fermeture temporaire de la succursale pour les opérations qui nécessitent du travail dans l'aire d'entreposage. Une fermeture temporaire ne doit jamais être planifiée durant une période rouge.

PASSION
SAVOIR-FAIRE
INNOVATION
SAQ

SÉCURI-TRACT

Volume 7, Numéro 1 – février 2015

BULLETIN DU COMITÉ PARITAIRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CPSST)

La rotation des tâches pour prévenir les TMS

Saviez-vous qu'une bonne rotation des tâches permettait, notamment, de diminuer le risque de développer des troubles musculo-squelettiques (TMS) ? Cette pratique permet aussi de prévenir la fatigue musculaire.

Les TMS liés au travail

- Affectent les muscles, les nerfs, les tendons et les articulations ;
- Touchent le plus souvent les doigts, les poignets, les bras, les épaules et le dos ;
- Apparaissent au fil des années ;
- Peuvent être attribuables à des tâches qui ont causé du stress aux tissus ;
- Peuvent survenir lorsque le temps accordé pour la récupération et la guérison des tissus n'est pas suffisant.

Organisation des tâches par alternance

Les tâches sont planifiées de manière à changer la posture :

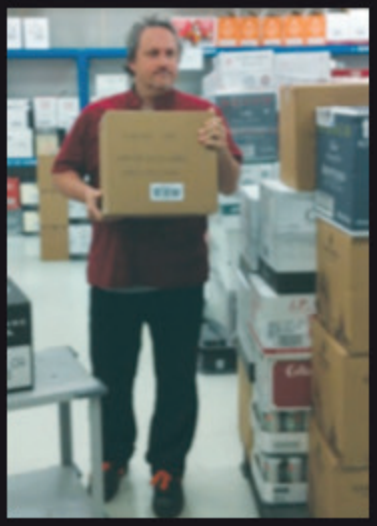
- Varier le travail et
- Solliciter différents groupes musculaires.

On planifie la rotation en fonction des ressources disponibles, la nature du travail et la durée d'exécution de ces tâches. Certains travaux sollicitent davantage certains groupes musculaires et d'autres permettent une récupération au niveau musculaire. Pour avoir du succès, il faut que l'employé effectue des tâches dans chacune des catégories, en alternance !

Voici quelques **exemples** concrets de tâches pour le travail musculaire et la récupération :

Travail musculaire

Note : 15 caisses et plus



Récupération

- Élaboration de la liste de réapprovisionnement
- Préparation de commandes pour titulaires de permis et agences
  Note : 15 caisses et moins
- Prise de commandes
- Alignement des bouteilles
- Travail à la caisse
- Dégustation
- Service à la clientèle
- Changement de prix, coupons-rabais et affichage
- Prise d'inventaire
- Maintien de l'aire de travail de façon propre et ordonné

PASSION
SAVOIR-FAIRE
INNOVATION
SAQ

SANTÉ ET SÉCURITÉ

SÉCURI-TRACT

Volume 7, Numéro 1 – février 2015

BULLETIN DU COMITÉ PARITAIRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CPSST)

RAPPEL Consignes de sécurité en cas de vol

1. La prévention par l'application de la technique 4A+ (Accueil, approche, accompagnement, au revoir).
2. Respectez le « code 34 » et préparez vos dépôts discrètement.
3. Ne restez pas inutilement derrière la caisse.
4. Ne mettez jamais votre sécurité en jeu ou celle des autres (collègues et/ou clients).
5. Ne résistez pas et gardez votre calme.
6. Coopérez avec le suspect.
7. Obéissez et verbalisez vos gestes.
8. Prenez pour acquis que toute arme est réelle.
9. Observez la description du voleur.
10. Observez la direction et le moyen de fuite.
11. Ne poursuivez pas le voleur.
12. Fermez et verrouillez les portes.
13. Composez le 911.
14. Donnez les premiers soins au besoin.
15. Demandez aux témoins de rester sur place (fiches d'identification).
16. Avisez votre conseiller en prévention des pertes immédiatement.
17. Avisez votre directeur de secteur.

Quels sont les deux éléments les plus importants à retenir ?
- La priorité : votre sécurité et celle de vos collègues et des clients.
- Le service-conseil : votre meilleur outil afin de prévenir les vols tout en maximisant le service à la clientèle.

L'inspection paritaire : la responsabilité de tous !

Agissons ensemble pour un milieu sécuritaire

Vous AGISSEZ immédiatement?

Félicitez-vous !

Caisse seule au sol dans une allée ?
>> Action à poser immédiatement : ramassez-la afin de ne pas trébucher !

Présence de glace devant les portes extérieures ?
>> Action à poser immédiatement : ajoutez de l'abrasif ou du sable pour prévenir les chutes !

Boîtes de carton devant les panneaux électriques ?
>> Action à poser immédiatement : dégagez vos panneaux, ils doivent être accessibles en tout temps, c'est une obligation !

Présence de liquide sur le plancher ?
>> Action à poser immédiatement : placez votre affiche et asséchez !

Voies de dégagement respectées ?
>> Oui, un espace de 24" pour manipuler une caisse est respecté ! Alors, félicitez-vous immédiatement !

Réception d'une palette problématique

Il peut arriver, à l'occasion, de recevoir en succursale une palette qui sort de l'ordinaire (palette instable, bris abondants, etc.). Lors d'une réception, ces situations problématiques doivent être signalées au service à la clientèle commerciale (# de palette et photo si possible) selon la région (Montréal ou Québec) et peuvent être décrites sur le connaissement. De plus, une palette instable ou d'une hauteur de plus de 6'6" devra être démontée par le camionneur avant d'être déplacée par le personnel en succursale. Il en est de même s'il s'agit de deux palettes superposées et que la deuxième palette est à plus de 48 pouces du sol, conformément à la procédure G2.

Si la palette est déjà dans votre succursale et que vous devez la démonter, voici quelques précautions et recommandations. Travaillez préférablement à deux, ne retirez pas entièrement la pellicule plastique, ni les cordes. Retirez seulement une partie de la pellicule afin de vous permettre de démonter la première rangée et continuez de cette façon pour chaque rangée de caisses. La pellicule et les cordes retiendront les caisses des rangées inférieures pendant que vous démontez une rangée.

Pour tout commentaire ou information concernant la livraison et la distribution de votre marchandise :

- CACD – Montréal 514 254-6000, poste 6154 courriel : CACD-CDM@saq.qc.ca
- CACD - Québec 418 654-3434, poste 6230 courriel : CACD-CDQ@saq.qc.ca

Questions ? Commentaires ?
Communiquez avec nous par courriel à cpsst.semb-saq@saq.qc.ca

ANNEXE 5 : FORMATION 10:06

PROCESSUS DE MODIFICATION DES HORAIRES (ARTICLE 10:06)

Objectif

Que les participants s'approprient les notions nécessaires, afin d'assurer la conformité et l'uniformité de l'application du nouveau mécanisme de changement d'horaire en lien avec l'article 10.06 de la convention collective.

PRÉSENTATION DU PROCESSUS

Étape 1

Identification des besoins opérationnels

- Détermination des besoins opérationnels de la succursale, par le biais du planificateur d'horaire utilisé dans la planification budgétaire. Ces derniers sont faits en consultation avec le COS et/ou CPOS toutefois, la décision finale appartient au gestionnaire.
- Les besoins opérationnels doivent être identifiés par classification (CV, CVIN, COS, CPOS*),
- N.B. Débuter la réflexion des besoins opérationnels le plus rapidement possible favorisera le succès du processus.

Trois situations peuvent entraîner des modifications d'horaires obligatoires qui devront se refléter dans les besoins opérationnels.

1. Changement dans la réception de marchandises

Exemple : La réception de marchandises présente une modification de journée passant du jeudi matin 9h00 à 12h00 au lundi matin 8h00 à 11h00.

Les besoins opérationnels nécessaires à ce changement devront obligatoirement être comblés.

2. Déplacement du « flash meeting »

Exemple : Le flash meeting est déplacé du mercredi 9h30 à 10h00 au mardi 9h30 à 10h00.

L'horaire de tous les employés prévus pour la rencontre sera donc modifié.

3. Extension des heures d'ouverture de moins de 3 heures

Exemple : Lundi, mardi et mercredi, la succursale fermera à 19h00 plutôt qu'à 18h00.

Le nombre d'employés nécessaires au bon fonctionnement devra donc être comblé à l'intérieur des modifications d'horaires.

Étape 2

Protection des horaires actuels des employés réguliers 37 heures

À partir de cette étape et les suivantes, le gestionnaire sera accompagné par le COS et/ou le CPOS.

Dans un premier temps, ils procéderont à la protection des besoins identiques aux horaires actuels en respectant l'ordre d'ancienneté des employés.

Un besoin peut être protégé si pour la journée concernée, les employés plus anciens ont tous pu protéger leur horaire actuel. Notez bien qu'à cette étape, il est possible que l'horaire de l'employé ne totalise pas 37 heures.

Par la suite, le gestionnaire rencontre les employés à tour de rôle ou en groupe afin de :

- Présenter les modifications d'horaires obligatoires et les besoins opérationnels.
- Présenter les besoins identiques aux horaires actuels protégés

Étape 3

Compléter ou modifier les horaires des employés 37 heures

Notes :

- Ne pas oublier de tenir compte des droits acquis lors des changements d'horaires ; Annexe 9 et 10:03.
- Les choix faits par les employés ne peuvent mettre à risque le nombre de postes planifiés pour une succursale, advenant une telle problématique, l'exercice devra être recommencé.
- Les besoins opérationnels doivent être choisis selon leur classification.
- Lors de cette rencontre, l'employé a la responsabilité d'amener son horaire à 37 heures en utilisant les besoins opérationnels toujours disponibles après l'étape 2. Pour ce faire, la règle de morcellement peut être utilisée.

Règle de morcellement

L'employé peut morceler un besoin opérationnel tant que le besoin résiduel est égal ou supérieur à 3 heures ou que le résiduel créé peut être jumelé à un autre besoin opérationnel existant.

Exemple de morcellement :

Mise en situation :

- Besoin opérationnel 9h00 à 21h00
- Horaire de l'employé 10h00 à 17h00

Ce que l'employé peut faire :

Morcellement 9h00 à 10h00		Morcellement 9h00 à 10h00 et 17h00 à 18h00
Nouvel horaire 9h00 à 17h00	ou	Nouvel horaire 9h00 à 18h00
Besoin restant 10h00 à 21h00		Besoins restants 10h00 à 17h00 et 18h00 à 21h00

COMITÉ DES HORAIRES

- Le comité de soutien formé par l'employeur et le syndicat est responsable en novembre de chaque année de déterminer les membres du comité des horaires.
- En janvier, le comité enverra un communiqué afin de vous présenter les membres, ainsi que les dates critiques entourant le processus.
- Rôle du comité : dénouer les impasses.

Étapes à réaliser avant le dépôt des cas problématiques

Étape 1 :
Gestion du processus en succursale ;

Étape 2 :
Analyse et discussion entre le directeur de secteur et le délégué régional ;

Étape 3 :
Cas soumis conjointement par le directeur de secteur et le délégué régional ou le comité de mouvement du personnel au comité des horaires ;

Étape 4 :
Décision finale du comité des horaires.

RÔLE DE CHACUN ET PROCHAINES ÉTAPES

Directeur de secteur

- Transmettre l'information aux directeurs de succursale via un appel conférence
- S'assurer de la compréhension des directeurs de succursale
- S'assurer de l'application du processus
- Accompagner vos équipes et agir en tant que facilitateur
- Discuter des cas problématiques avec vos délégués

Délégué

- S'approprier le processus
- Collaborer avec les directeurs de succursale à trouver des solutions
- Discuter des enjeux avec les directeurs de secteur
- Agir en tant que facilitateur

Comité des horaires

- Cas critiques transférés conjointement par le directeur de secteur et le délégué ou le comité de mouvement du personnel

ANNEXE 6 : PLANIFICATION ANNUELLE

CHANGEMENT D'HORAIRE 10:06 - FAQ

- **Où puis-je trouver des exemples concrets du processus ?**

Un exemple concret du processus dans sa globalité est inclus dans la formation syndicale sur le processus de changement d'horaire sur le site internet du SEMB sous l'onglet Mouvement de personnel.

~~On protège l'horaire comment, avec un formulaire ?~~

~~Voir l'outil du gestionnaire de modification des horaires (fichier Excel) pour procéder à toutes les étapes du processus de changement d'horaire, y compris la protection des horaires~~ *Ne s'applique plus*

- **Quelle est la date de début du processus en succursale ?**

À venir

- **Est-ce que le même processus s'applique aux employés ayant un retranchement d'heures ?**

Le même processus s'applique pour ces employés : ils doivent composer un horaire 37 heures avant de pouvoir décider de retrancher des heures de leur horaire en complétant le formulaire prévu à cet effet.

- **Est-ce que les CSS peuvent modifier leur horaire?**

Il est possible pour un CSS de modifier son horaire, par contre, il se doit de respecter la convention collective au sujet des journées concernant son horaire. Il devra y avoir des discussions avec le directeur de secteur à ce sujet.

- **Les CPOS ont-ils accès aux besoins COS afin de compléter leurs horaires ?**

Une décision arbitrale rendue en 2016 confirme que les CPOS et les COS font partie de deux catégories d'emploi distinctes : par conséquent, un CPOS ne peut avoir accès aux besoins opérationnels COS et vice-versa.

- **Devons-nous obligatoirement mettre tous les employés réguliers 37h à l'horaire pour le « flash meeting » ?**

Le gestionnaire décide qui doit être présent ou non pour la tenue du « flash meeting ».

- **La livraison est le jeudi matin à 8h30. L'horaire du COS est présentement de 9h30 à 21h. Est-ce que ce dernier peut avoir un horaire de 8h30 à 20h pour assurer la réception de marchandise ou nous devons favoriser son temps de travail à l'intérieur des heures d'ouverture, soit de 9h30 à 21h ?**

L'établissement des besoins opérationnels d'une succursale appartient au gestionnaire. Ce dernier doit consulter son COS ou CPOS. Lors d'une décision particulière, ou d'une situation critique, le gestionnaire s'adressera à son directeur de secteur pour plus de détails.

- **Est-il possible de changer l'horaire d'un caissier-vendeur 37h si la réception de marchandise se fait plus tôt mais seulement pour la période estivale ? Le besoin serait par contre changé pour toute l'année ?**

C'est dans la création de vos besoins opérationnels que la décision devra se prendre. Par contre, il est vrai que le besoin sera changé pour l'année complète et pas seulement pour la saison estivale.

- **Est-ce qu'un employé régulier ayant plus d'ancienneté dont on ne peut sécuriser les besoins peut piger dans les besoins d'un autre régulier ayant moins d'ancienneté mais ayant ses besoins protégés ?**

La protection des besoins opérationnels se fait jour par jour et s'arrête pour les moins anciens si un employé plus ancien n'arrive pas à protéger ses besoins pour la journée.

- **Exemple : Heures d'ouverture de 10h à 18h. Le régulier a un horaire de 10h à 18h mais nous voulons le modifier de 10h à 17h pour éviter un problème d'heures de dîner. Pouvons-nous faire la modification ou son horaire est protégé ?**

Si vous avez des besoins opérationnels identiques à l'horaire existant de l'employé et que rendu à son rang pour la protection des besoins opérationnels, il reste un besoin de 10h à 18h, l'horaire de cet employé sera protégé. À l'inverse, s'il n'y a plus de besoin opérationnel identique de disponible, l'employé devra faire un choix dans les besoins opérationnels restant pour combler son horaire à 37h au total.

- **Est-ce que des besoins dans un poste de CV à la restauration peuvent être morcelés pour être jumelés à un autre horaire de la succursale ?**

Un besoin de CV demeure un besoin avec la tâche CV. Dans le processus, il n'y a pas de distinction à faire sur les tâches à effectuer à l'intérieur du magasin. Les seules classifications existantes sont : CV, CVIN, COS, CPOS et CSS.

- **Les employés pourront-ils choisir leur quart de travail si cela correspond aux besoins de la succursale ? Ex : l'employé avait un horaire 9h à 18h, il pourrait choisir de faire un 12h à 18h cette journée et combler son horaire à 37h avec d'autres besoins ?**

Oui, un employé pourrait modifier son horaire à la baisse pour une journée et reprendre les heures dans d'autres journées de la semaine.

- **Un employé peut-il changer son horaire du mardi au samedi pour un horaire du lundi au vendredi ou si le poste doit être inclus dans l'affichage ?**

Oui, si les besoins opérationnels de la succursales lui permettent de faire des choix du lundi au vendredi au lieu du mardi au samedi.

- **À quel moment un employé peut-il se prémunir du déplacement lors du processus de changement d'horaire ?**

Le droit au déplacement sera disponible seulement si l'employé n'a plus de choix possible pour conserver dans son horaire les mêmes journées qu'il avait à l'origine et qu'il doive obligatoirement changer son horaire.

- **Suite à l'établissement des besoins opérationnels par classification, un employé peut-il changer son horaire en pigeant dans l'horaire d'un moins ancien ?**

Un employé ne peut pas choisir un besoin dans l'horaire d'un autre moins ancien si cet horaire est protégé. Si l'horaire n'a pas pu être protégé, l'employé plus ancien pourra choisir le besoin opérationnel similaire à celui inclus dans l'horaire du moins ancien.

- **Devons-nous communiquer avec un employé en maladie ou en absence longue durée afin qu'il choisisse son horaire ?**

Si l'employé est touché par une modification d'horaire, oui, vous devez le contacter.

- **Si un COS décide de terminer à 15h le mardi, à qui va aller le besoin résiduel en final ?**

Vous devrez redonner un besoin 15h à 18h en COS dans vos besoins prévisibles à l'horaire hebdomadaire ou offrir la tâche aux employés présents à l'horaire à chaque semaine.

- **Si un COS sur un horaire sur 4 jours réussi à se faire un horaire sur 5 jours, du dimanche au jeudi, peut-il ramener son horaire du lundi au vendredi selon la règle de l'article 10:06 b) ?**

Non, il doit être sur un horaire de 5 jours du dimanche au jeudi au début du processus. Il devra attendre l'an prochain pour essayer d'amener son horaire du lundi au vendredi.

ANNEXE 7 : DÉCISIONS ARBITRALE SUR 10:06

F. Hamelin & Associés Ltée
(service d'arbitrage)

François Hamelin, avocat
1001, boul. Mont-Royal, bureau 102
Outremont (Québec) H2V 2H4
Téléphone : (514) 543-9025
Télécopieur : (514) 543-7273
Courriel : hamelinf.arbitre@gmail.com

Le 9 octobre 2013

Maître Zoé Poulin
FEESP-CSN
1601, avenue de Lorimer
Montréal (Québec) H2K 4M5

Maître Annie Brunelle
Services juridiques
SAQ
905, avenue De Lorimier
Montréal (Québec) H2K 3V9

Objet : SAQ
-et-
SEMB/SAQ
Article 10.06 convention collective SEMB
Séance de médiation
Notre dossier : 6965-SAQ

Chères consoeurs,

Je vous transmets ci-joint 3 décisions arbitrales prenant acte des ententes intervenues entre les parties.

Veuillez agréer, chères consoeurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

François Hamelin

FH/md
p.j.

REÇU LE
15 OCT. 2013

Membre du Service d'Arbitrage Accéléré Inc.

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC,

L'employeur,

-et-

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE
MAGASINS ET DE BUREAU DE LA SAQ
(SEMB-SAQ CSN)

Le syndicat,

Comité des horaires /
mandats et responsabilités

SENTENCE ARBITRALE

Conformément aux dispositions de l'article 100.3 du Code du Travail, l'arbitre soussigné donne acte de l'entente intervenue entre les parties le 5 septembre 2013 tel que libellée au document ci-joint annexé.

FAIT À MONTRÉAL,
Le 9 octobre 2013

Me FRANCOIS HAMELIN,
ARBITRE.

102

Comité des horaires / mandats et responsabilités

1. Rôle du comité des horaires :

Le comité des horaires a pour mandat d'être la vigie du processus de modification des horaires des employés SEMB. À ce titre, le comité effectue l'analyse des cas soumis conjointement par :

1) Les directeurs de secteur et les délégués régionaux
2) Le comité de mouvement du personnel.

2. Établissement des membres du comité :

Le comité de soutien formé par l'employeur et le syndicat est responsable, en novembre de chaque année, de déterminer les membres du comité des horaires. Dès le mois de décembre, un communiqué conjoint où seront identifiés les membres du comité, les dates critiques et le processus à respecter pour les cas problématiques sera diffusé par le comité.

3. Composition du comité des horaires :

Le comité sera composé de quatre personnes soit deux (2) représentants syndicaux et deux (2) représentants patronaux. Il est important que chacune des parties identifient au minimum un représentant avec un mandat décisionnel.

4. Délai et disponibilité du comité :

Dix jours ouvrables précédents le 30 janvier ainsi que la première semaine du mois de février de chaque année, les membres du comité doivent être disponibles en tout temps pour analyser les cas problématiques et apporter les recommandations le plus rapidement possible.

5. Procédure avant dépôt des cas problématiques :

Étape 1 :

- En succursale : Gestionnaire et employé

-Application du processus

Si Enjeux

Étape 2 :

- Analyse et discussion entre le directeur de secteur et le délégué régional pour trouver une solution

Documents nécessaires pour les analyses :

1- Besoins opérationnels de la succursale
2- Horaires de réception, flash meeting et modification des horaires de fermeture et d'ouverture s'il y a lieu
3- Les formulaires de demandes de modification d'horaires des employés

Si Enjeux

Étape 3 :

- Cas soumis au comité des horaires : Les cas qui seront soumis au comité des horaires devront obligatoirement avoir été discutés entre le directeur de secteur et le délégué régional et ces derniers décident conjointement les cas à soumettre

Documents nécessaires pour les analyses :

1- Numéro de la succursale
2- Besoins opérationnels de la succursale
3- Horaires de réception, flash meeting et modification des horaires de fermeture et d'ouverture s'il y a lieu
4- Les formulaires de demandes de modification d'horaires des employés
5- Mise en contexte sommaire de la problématique

En tout temps, le comité de mouvement du personnel a la possibilité de soulever des situations particulières à analyser afin d'identifier les solutions.

6. Processus d'analyse et transmission des recommandations :

L'analyse des cas soumis devra se faire de façon équitable et impartiale par les membres du comité en appliquant le processus conjoint intégré à l'intérieur du guide de planification annuelle. Les recommandations du comité seront finales et devront être appliquées.

Les recommandations finales seront communiquées par un appel conférence au directeur de secteur et au délégué syndical impliqué. Ces derniers achemineront par la suite la décision aux succursales visées.

7. Cas d'impasse :

En cas d'impasse au niveau du comité des horaires, il y aura intervention d'un médiateur afin d'aider les parties à s'entendre. À défaut d'une entente, le médiateur établira la décision finale. Le médiateur devra être disponible pour la deuxième semaine du mois de février et devra rendre sa décision avant le 15 février de chaque année. Le médiateur sera choisi dans la liste présente à l'article 20 :11 de la convention collective.

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC,

L'employeur,

-et-

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE MAGASINS ET DE BUREAU DE LA SAQ (SEMB-SAQ CSN)

Le syndicat,

Entente (2013-44) processus de modification des horaires

SENTENCE ARBITRALE

Conformément aux dispositions de l'article 100.3 du Code du Travail, l'arbitre soussigné donne acte de l'entente intervenue entre les parties le 5 septembre 2013 tel que libellée au document ci-joint annexé.

FAIT À MONTRÉAL,
Le 9 octobre 2013

Me FRANCOIS HAMELIN,
ARBITRE.

100

ENTENTE
2013- 44

ENTENTE INTERVENUE

ENTRE :

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC

Ci-après la « SAQ »

-et-

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE MAGASINS ET DE BUREAU DE LA SAQ (SEMB-SAQ CSN)

Ci-après le « Syndicat »

OBJET : Entente processus de modification des horaires

CONSIDÉRANT que Me François Hamelin a rendu une décision arbitrale le 10 janvier 2013 portant sur la planification annuelle 2011 des horaires des employés et de la modification des horaires des employés réguliers en s'appuyant notamment sur l'article 10:06 de la convention collective;

CONSIDÉRANT que les parties se sont réunies en comité des horaires afin d'établir une procédure conjointe pour la planification annuelle des horaires des employés réguliers suite à la décision arbitrale rendue par Me Hamelin;

CONSIDÉRANT que les parties ont décidé de recourir à la médiation afin d'établir un processus de planification annuelle clair et facile d'utilisation pour les années futures en lien avec l'application qui respecte l'article 10:06 de la convention collective et la décision rendue par Me Hamelin;

CONSIDÉRANT que les parties ont demandé à Me Hamelin, arbitre désigné dans la convention collective, d'agir à tire de médiateur;

CONSIDÉRANT que les parties veulent s'assurer d'une compréhension et d'une vision commune de l'application de l'article 10:06;

CONSIDÉRANT qu'une séance de médiation a été tenue le 21 mars 2013 entre les parties;

Les parties conviennent de ce qui suit :

1. Le préambule fait partie intégrante de la présente entente;
2. Les documents ci-dessous mentionnés en annexe de la présente lettre d'entente, représentent le mode de fonctionnement à respecter quant aux différentes étapes entourant la modification des horaires des employés réguliers :
   a. Comité des horaires / mandats et responsabilités (101)
   b. Processus de modification des horaires suite à la décision arbitrale en lien avec 10:06 (102
3. Respecter l'intégralité des documents paritaires mentionnés au point 2;
4. Me Hamelin est mandaté de convoquer les parties et de trancher le point toujours en litige concernant les besoins de COS et de CPOS;
5. Tenter de régler toutes autres situations litigieuses qui pourraient

ENTENTE
2013- 44

Karen Brassard
Conseillère en relations de travail

Par : _____ ce _____ e jour de _____ 2013
Lyne Rodrigue
Directrice, Support au opérations Ventes

Par : _____ ce _____ e jour de _____ 2013
Christopher Daunais
Coordonnateur RH-opérations

ET- (SAQ)

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE MAGASINS ET DE BUREAU DE LA SAQ (SEMB-SAQ CSN)

Par : _____ ce _____ e jour de _____ 2013
Katia Lelièvre
Présidente

Par : _____ ce _____ e jour de _____ 2013
Hugues Legault
Secrétaire général

Par : _____ ce _____ e jour de _____ 2013
Simon Mathieu Malenfant
Vice-président relations de travail / Succursales

(Syndicat)

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC,

L'employeur,

-et-

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE MAGASINS ET DE BUREAU DE LA SAQ (SEMB-SAQ CSN)

Le syndicat,

Processus de modification des horaires suite à la décision arbitrale en lien avec 10 :06

SENTENCE ARBITRALE

Conformément aux dispositions de l'article 100.3 du Code du Travail, l'arbitre soussigné donne acte de l'entente intervenue entre les parties le 5 septembre 2013 tel que libellée au document ci-joint annexé.

FAIT À MONTRÉAL,
Le 9 octobre 2013

/IAJ l"ıPc.7'.
Me FRANCOIS HAMELIN,
ARBITRE.

Processus de modification des horaires suite à la décision arbitrale en lien avec 10:06

Étape 1:Identifier les besoins opérationnels (horaire minimum)

Planifier les besoins opérationnels de la prochaine année à l'aide du planificateur d'horaires et en tenant compte des modifications obligatoires découlant des situations suivantes;

- Changement dans la réception de marchandises;
- Déplacement du Flash meeting;
- Extension des heures d'ouverture de moins de 3h par jour.

Étape 2 :Protection des horaires actuels et choix des besoins opérationnels des employés réguliers 38 heures

Par ordre d'ancienneté : protéger les besoins opérationnels identiques à l'horaire existant de l'employé.

Un besoin peut être protégé si pour la journée concernée, les employés plus anciens ont tous pu protéger leurs horaires actuels. Notez bien qu'à cette étape, ilest possible que l'horaire de l'employé ne totalise pas 38heures.

Note imoortante :Ces actions doivent se faire en présence de chaque employé, à tour de rôle. selon son rang d'ancienneté et sa classification. Cette étape est également applicable aux 30 heures suite à la révision complète des employés 38 heures. Ainsi, les horaires des employés 30 heures seront protégés avant l'offre des besoins disponibles pour les changements de l'étape 3.

Étape 3 : Compléter et/ou modifier uniquement les horaires des employés réguliers 38 heures en fonction des besoins opérationnels ainsi que les demandes de changements des employés.

La deuxième consultation doit être faite, toujours par ordre d'ancienneté et ce, afin de valider l'intérêt des employés à modifier leur horaire selon les besoins opérationnels restants disponibles après la première consultation (étape 2).

L'employé est responsable que ses choix totalisent 38 heures/semaine en comblant un écart ou modifiant son horaire. Pour atteindre 38 heures ou modifier son horaire, l'employé pourra y arriver en utilisant les besoins opérationnels disponibles. Il est possible d'utiliser la règle de morcellement prévue à cet effet ou, encore, de choisir intégralement les besoins opérationnels disponibles.

Règle de morcellement : L'employé peut morceler un besoin opérationnel tant que le besoin résiduel est égal ou supérieur à 3 heures ou que le résiduel créé peut être jumelé à un autre besoin opérationnel existant. L'objectif étant de respecter la planification de la succursale tout en permettant aux employés de faire des choix d'horaires répondant à leurs situations personnelles.

NOTES SUPPLÉMENTAIRES :

1. Ne pas oublier de tenir compte des droits acquis lors des changements d'horaire.
2. L'employé est responsable de faire des choix qui totaliseront 38 heures par semaine.
3. Les choix faits par les employés ne peuvent mettre à risque le nombre de postes planifiés pour une succursale, incluant les postes 30 heures. Advenant une telle problématique, l'exercice devra être recommencé.
4. En fonction des besoins opérationnels, l'employeur peut effectuer des modifications aux horaires des postes 30h existants en priorisant les horaires sur 4 jours, et ce, dans le respect de l'ancienneté.
5. Les créations de postes (38h, 30h et 16-19,5) doivent se faire à partir des besoins opérationnels résiduels suite à la réalisation des étapes précédentes.
6. Les étapes 2 et 3 doivent se faire en collaboration avec le COS/CPOS de la succursale.
7. Les besoins opérationnels doivent être choisis selon leur classification.

Questions et réponses

Question 1
Est-ce que les employés 38h peuvent piger dans les horaires existants des employés réguliers 30h/38h?
Réponse :Non.

Question 2
Est-ce qu'un employé qui désire un changement d'horaire peut réclamer un besoin inclus dans l'horaire d'un poste vacant?
Réponse :Non

Question 3
L'heure de fermeture de ma succursale passe de 18h à 2lh. Est-ce un changement d'horaire obligatoire?
Réponse : Non ce n'est pas un changement d'horaire obligatoire, les 3h de travail devront être considérées dans les besoins opérationnels disponibles.

Question 4
Est-ce qu'un employé régulier à qui on enlève un quart de travail peut aller piger dans l'horaire de travail d'un employé régulier moins ancien?
Réponse :Non

Question S
Est-ce que l'employé qui désire un changement d'horaire peut réclamer un besoin opérationnel d'une autre classification (CV, CSS, COS,CPOS, CVIN). Par exemple, un conseiller en vin qui demande un besoin de caissier-vendeur?
Réponse :Non

Question 6
Si je modifie l'horaire d'un employé régulier 38h qui n'a pas remis le formulaire de demande de modification d'horaire dois-je le faire en lui offrant les besoins opérationnels disponibles?
Réponse :Oui, en fonction de son ancienneté.

Question 7
Dois-je inclure les plages horaires considérées pour les postes 16-19,5 dans les besoins opérationnels disponibles?
Réponse :Oui

Question 8
Est-ce que le gestionnaire doit offrir les besoins opérationnels disponibles aux employés réguliers 38h qui n'ont pas remis le formulaire et qui ne sont pas touchés par un changement d'horaire?
Réponse :Non

Question 9
Est-ce que le total d'heures d'un employé peut être différent de 38 heures à l'étape 2?
Réponse :Oui

•••

AIDE-MÉMOIRE - PLANIFICATION BUDGÉTAIRE

Veuillez prendre note que la liste ci-dessous en est une de petites choses que l'on oublie souvent et qui peuvent vous inspirer dans la planification budgétaire

OPÉRATIONS

- ☐ • **Ouverture/Fermeture -** Changements prévus ? Achalandage (15 minutes requis ou non) ? Présence du COS/CPOS.
- ☐ • **Flash Meeting -** Changement de journée ? Favoriser la présence de tous les réguliers.
- ☐ • **Réception de marchandise -** Nombre de livraison ? Changement de jour ? Besoin de livraison additionnelle ? Augmentation/baisse du volume de réception ? Événements spéciaux (fériés, courrier vinicole, colis CAR, restauration, agence).
- ☐ • **Réception de monnaie et dépôt de succursale -** Changement prévu ? Fréquence adéquate ?
- ☐ • **Recyclage des boîtes vides -** Changement prévu ? Fréquence adéquate ? Heure d›arrivée adéquate ? S'assurer qu'un employé est disponible pour les remettre au recycleur.
- ☐ • **Gestion des stocks -** Favoriser la rotation des tâches, rotation (Mario), changements de période, événements spéciaux (fériés, courrier vinicole, colis CAR, restauration, agence, nouvel arrivage, opération Toscan etc.), inventaire périodique.
- ☐ • **Zone Commune -** Référez-vous à la liste de l'Annexe 3 du présent document.

ENTRETIEN

- ☐ • **Aire de vente -** Époussetage/Nettoyage des comptoirs-caisses, lavage des tablettes, nettoyage des portes de frigo, facing, poubelles/recyclage.
- ☐ • **Aire de réserve -** Nettoyage de la salle de repos (vaisselle, table, comptoir de cuisine, lavabo, frigo, poubelles), gestion de retours de la clientèle, poubelles/recyclage.

SANTÉ-SÉCURITÉ

- ☐ • **Procédure D13 -** Plage de travail seul ? Comment les minimiser ? Rotation des tâches, est-elle bien établie et respectée ?
- ☐ • **Fiche d'inspection -** Temps de qualité pour la compléter et bien gérer les anomalies.
- ☐ • **Trousse de premiers soins -** Faire l'inventaire et l'approvisionner.

DÉGUSTATIONS

- ☐ • **Planification -** Meilleures journée, meilleure plage d'achalandage.
- ☐ • **Préparation -** Installation/Démontage du kiosque, achat de matériel, temps de préparation pour l'animateur (déguster, prendre connaissance de l'info du produit), préparation des recettes, facturation etc.

AUTRES

- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

N'oubliez pas de consulter vos collègues ... Plusieurs têtes valent mieux qu'une seule !