

SEMB
SAQ

LE PIONNIER

JOURNAL PUBLIÉ PAR LE SYNDICAT DES EMPLOYÉ(E)S DE MAGASINS ET DE BUREAUX DE LA SAQ - DÉCEMBRE 2003



Joyeux Noël
Bonne Année

La maladie honteuse



Sylvain Harvey
Conseiller CSST

sharvey@semb-saq.com

Permettez-moi de vous informer sur cette maladie honteuse qu'est l'accident de travail. Depuis environ huit mois, j'aide mon ami et confrère Pierre Gravel qui était débordé depuis trop longtemps. Vous devriez le voir répondre à son téléphone, puis à son cellulaire à quelques secondes d'intervalle à peine. Oui, Pierre a bien deux oreilles mais il n'a encore qu'une seule bouche. À tous ceux qui pensaient qu'il était un mutant, laissez-moi vous confirmer que ce n'est pas le cas. Bien qu'à le voir travailler, je me pose de sérieuses questions! Pierre est un être humain, avec un cœur, un gros cœur.

Revenons à la maladie honteuse. Pourquoi honteuse? Parce que je constate que beaucoup de nos collègues sont mal à l'aise avec l'idée de rapporter un accident de travail. Peur de passer pour paresseux? Peur d'avoir l'air de profiter du système? Peur d'être exclu? Je ne sais pas. Mais rendez-

vous service : ne tardez jamais à déclarer un tel accident. Tout accident de travail doit être rapporté rapidement. Qui en connaît vraiment les séquelles possibles? Séquelles qui parfois ne se manifesteront que quelques jours voire même quelques semaines après l'accident.

Voici les cinq étapes à suivre :

- 1- **Déclarez** votre accident de travail à votre directeur ou à son remplaçant rapidement.
- 2- Si vous ne pouvez continuer à travailler, voyez immédiatement votre **médecin** traitant ou allez à l'urgence.



Bienvenue Sylvain

Compte tenu de l'ampleur de la tâche de Pierre Gravel, le SEMB fait appel à Sylvain Harvey de la succursale 23344. Il assiste Pierre Gravel et lui prête main forte pour répondre à toutes vos questions en matière de santé et sécurité au travail ainsi qu'en assurance salaire. **Contactez-le!**

Mentionnez qu'il s'agit d'un accident de travail. Le médecin devra vous remettre une attestation ou un rapport médical sur un document spécifique de la CSST.

- 3- Si vous pouvez continuer à travailler, remplissez un **formulaire d'avis d'accident** (anciennement 0116) que vous trouverez sur l'intranet. Autrement remplissez-le au retour de votre visite médicale.
- 4- Remettez à votre directeur ou à son remplaçant votre attestation ou rapport médical, puis remplissez les **deux formulaires** suivants : réclamation du travailleur (1939) et avis de l'employeur et demande de remboursement (1940). Dans ce dernier vous ne remplirez que la section identification du travailleur.
- 5- Une fois ces formulaires complétés, conservez-en une copie et **acheminez-les** vous-même au bureau du SEMB. Seul l'avis d'accident (anciennement 0116) nous parvient automatiquement. Faites suivre l'attestation ou le rapport médical ainsi que tous les documents pertinents que vous recevrez de la CSST, de l'employeur ou autre.

Avis de l'employeur et demande de remboursement

- Accident du travail
- Maladie professionnelle

Dans le cadre de la loi sur l'accident de travail, la loi sur la maladie professionnelle et la loi sur l'assurance salaire, l'employeur doit remplir le formulaire 1940.

L'employeur doit utiliser ce formulaire pour :

- aviser la CSST qu'un travailleur qui a subi un accident de travail, une maladie professionnelle ou une blessure, a subi une incapacité de travail et qu'il a besoin d'un avis de l'employeur pour l'accident ou la maladie.
- aviser la CSST le remboursement d'indemnités versées au travailleur pour les jours où il a été absent de son travail.

L'employeur doit poster ce formulaire dans les 2 jours ouvrés :

- la date du début de l'accident de travail, ou celle de l'absence de travail, dans les 10 jours ouvrés suivant le début de son incapacité de travail ou celle de son absence de travail à la fin de cette période.
- les 14 jours ouvrés suivant le début de l'incapacité de travail ou l'absence de travail de son employeur en raison de sa blessure professionnelle, si l'employeur n'est pas revenu au travail à la fin de cette période.

Le présent document comporte 2 sections :

1. Contenu rempli par l'employeur : Avis de l'employeur et demande de remboursement.
2. Formulaire Avis de l'employeur et demande de remboursement.

La prévention, j'y travaille !
CSST

tation ou le rapport médical ainsi que tous les documents pertinents que vous recevrez de la CSST, de l'employeur ou autre.

Déclarer un accident de travail a un objectif :

Vous protéger.

Soyez prudents!

Procédure de caisse H-3



André Gagnon
Conseiller
Relations de travail

agagnon@semb-saq.com

Connaissez-vous cette procédure? Si oui, relisez-la attentivement et appliquez-la à la lettre. Si non, exigez de la lire avant de prendre votre caisse. Si votre supérieur refuse, téléphonez à Madame Nathalie Paré au 514.873.88.92

Il y a quelques temps, elle a suspendu un de nos collègues en spécifiant dans sa lettre qu'il n'avait pas respecté la procédure H-3.

La façon de faire de notre collègue est celle que la majorité d'entre nous utilisons si je peux dire. Il a remis à un collègue de travail son dépôt. Le tout ne s'est pas déroulé au comptoir caisse, tel que spécifié dans la procédure et, malheureusement, le dépôt n'a pas été complété. Un client l'a par la suite trouvé et, très honnête, a remis ce dépôt à un employé qui à son tour l'a remis au directeur. Ce dernier a rap-

porté l'incident aux relations de travail de la SAQ qui ont dès lors imposé la suspension de l'employé. Évidemment, nous avons déposé un grief.

Le plus cocasse, c'est que le directeur en cause dans cette affaire, Monsieur Michel Lemieux, avait commis la même erreur il y a quelques années à la succursale des Galeries d'Anjou (23044). À cette époque, un employé avait trouvé le dépôt et l'avait remis à Monsieur Lemieux. Fait surprenant : Monsieur Lemieux n'a jamais été suspendu! Et l'employeur prétend que nous sommes tous égaux face à nos fautes. J'en conclus qu'un dépôt égaré par un employé mérite une suspension alors qu'on passe l'éponge lorsqu'il s'agit d'un directeur. Belle philosophie d'entreprise! Beau principe d'égalité!

Revenons à la fameuse procédure. Voici ses principaux points :

- Lorsque votre caisse sonne, elle vous indique qu'elle a atteint le montant équivalent à un dépôt, généralement 500,00\$. Vous devez cesser vos opérations et alerter la personne responsable (le directeur ou son remplaçant, le caissier-principal). La raison est simple.

Si vous êtes victime d'un vol et qu'il y avait plus de 500,00\$, vous pouvez être suspendu pour non-respect de la procédure H-3.

- De plus, la personne qui effectua votre dépôt doit le compter devant vous et vous remettre le reçu immédiatement après l'avoir signé. Ce reçu signé vous dégage de toute responsabilité par rapport au dit dépôt.
- CONSERVEZ les reçus de dépôt jusqu'au moment de votre décompte final (coupure de caisse). Ici encore, il s'agit simplement de vous protéger contre une suspension.
- Lorsque vous quittez votre poste pour aller en pause ou prendre votre période de repas, la procédure nous dit de laisser un minimum d'argent dans le tiroir-caisse. Avisez le responsable que vous devez faire un dépôt et remettez-lui la majorité des billets de vingt (20\$), de cinquante (50\$) et de cent (100\$) dollars. Votre dépôt peut être aussi bas que quatre-vingt (80\$) ou cent (100\$) dollars. Qu'importe! La procédure est claire. Évitez les suspensions.

Je me demande cependant si Madame Paré est consciente que dans plusieurs succursales, il arrive que nous cumulions plus d'une tâche (caisse, service à la clientèle, alignement des bouteilles). Dans notre jargon, nous sommes alors le deuxième ou troisième caissier. Demandons à Madame Paré si nous devons effectuer un dépôt à chaque fois que nous quittons notre caisse. Il arrive souvent que nous quittions notre caisse pour vaquer à d'autres tâches et ce, pour une durée supérieure à notre temps de pause. Téléphonez à Madame Paré (514.873.88.92) pour des explications sur ce point.

Si votre directeur ne respecte pas les procédures de dépôt, ne vous permet pas de lire la procédure H-3 ni de contacter Madame Nathalie Paré : Communiquez avec le SEMB et nous aviserons Madame Paré afin que nos directeurs respectent les procédures. Quand verrons-nous la suspension d'un directeur pour non-respect de la procédure?

Nous suivons le dossier pour vous.

CONSENSUS PROVINCIAL

Le projet de convention collective ratifié à 98 %

Partie de Montréal le 29 septembre dernier, la grande tournée de présentation du projet de convention collective a sillonné la province de part en part et se terminera au début du mois de décembre, aux Îles-de-la-Madeleine. C'est sans hésitation aucune que je qualifie cette tournée de succès syndical tout azimut. Une tournée sans précédent nous ayant menés aux quatre coins du Québec, pendant neuf semaines. Neuf semaines où chacune des régions a répondu avec enthousiasme à notre invitation. La participation des membres, plus que significative, fût remarquable.

Fait saillant de cette grande tournée, tous les membres, employés à temps partiel ou réguliers, ont très bien accueilli le projet de convention collective. Tellement bien qu'ils l'ont adopté à la quasi-unanimité, avec un vote de plus de 98%. Ce large consensus démontre clairement la **confiance** et la **solidarité** qui rassemblent les membres du SEMB partout à travers le Québec.

Par votre quasi-unanimité, vous nous avez donné, à l'Exécutif et à moi-même, un mandat clair pour défendre ce projet de convention collective. L'employeur devra écouter et tenir compte de nos revendications. Ce vote expose clairement à l'employeur que nous sommes **solidaires** et **unis** pour les négos. L'équipe de négociateurs ne sera pas représentative que de quelques individus. L'employeur s'assoira avec les représentants de quatre mille employés réguliers et partiels, membres du SEMB. Le poids du nombre, la puissance de l'union.

Le message que nous enverrons à l'employeur ne saurait être plus clair. C'est confiants et solidaires que nous présenterons notre projet de convention collective. Notre consensus le portera haut et fier!

Je n'ai pas eu la chance ni le plaisir de côtoyer feu le président Jules Saint-Amour. Par contre je m'entretiens régulièrement avec ses frères d'armes. Ils m'ont transmis l'héritage de nos leaders syndicaux et de nos Pionniers : **Avec la solidarité, nous négocierons la convention que nous voulons. Sans elle, nous négocierons la convention que nous pourrons.**

Manifestations et relations médias

Dans mon éditorial de l'été dernier, je vous annonçais que l'Exécutif avait mandaté notre responsable des communications, Serge Séguin, pour élaborer un plan stratégique de communication. Ce plan de communication a été déposé en septembre dernier, et il a été entériné à l'unanimité, tant par le Conseil général que par l'Exécutif.

Une de ces stratégies propose de redonner au SEMB ses lettres de noblesse syndicale au niveau social et de lui permettre, entre autres, d'assumer son **leadership** sur le plan social, économique, politique et médiatique comme au temps des Pionniers.

Une stratégie qui semble fort agacer l'employeur. Il y a belle lurette qu'il nous avait vu si souvent, si présent sur la scène publique et médiatique. Nous lui avons annoncé, puis démontré, que partout où il ira, nous irons. Le SEMB ICI, MAINTENANT. Nous lui avons démontré que nous aussi, avons les outils et les moyens de faire entendre notre point de vue, de remettre les pendules à l'heure, l'heure de nos membres. La SAQ s'inquiète encore de nous croiser.

Le nouveau **leadership** que le SEMB assume sur la place publique dérange au plus haut point la direction de la SAQ. Elle n'aime pas que nous soyons organisés ni que nous nous exprimons publiquement. Rappelons-nous la manifestation du 18 septembre dernier soulignant le triste 25^e anniversaire de la SAQ Alimentation. Puis le 21 octobre sur la colline parlementaire avec le Réseau vigilance. Suivie, le 22 octobre à l'île d'Orléans, d'une autre manifestation pour l'ouverture d'une succursale et contre la sous-traitance étatisée (les agences SAQ).

Si la SAQ pensait qu'en **coupant nos salaires** lorsque nous manifestons sur la place publique, elle nous empêcherait d'assurer notre **leadership** syndical et social, elle s'est fourvoyée. Elle n'a rien compris ou elle ne veut rien comprendre. M. Roquet, vous n'êtes plus chez Steinberg. Ce n'est pas du syndicalisme d'affaires que nous pratiquons au SEMB. Jamais vous ne nous empêcherez d'exercer notre liberté de parole, notre droit de manifester. Nous sommes un syndicat indépendant. Nous le resterons.

M. Roquet, il ne pourra y avoir d'entente entre la société d'État et ses employés tant que vous ne reconnaîtrez pas leurs représentants du SEMB. Nous ne donnons pas dans le syndicalisme corporatiste. Il ne peut y avoir qu'un partenariat tel que convenu aux articles 1 et 2 de notre convention collective. L'entreprise y a exprimé, clairement et en toutes lettres, son intention de nous informer et de nous consulter sur tout ce qui affecte l'organisation et les conditions de travail de nos membres.

À cet effet, relisez donc votre convention collective M. Roquet. Vous comprendrez mieux pourquoi elle vous semble si volumineuse. Nous sommes contraints d'expliquer tout ce qui est clair comme de l'eau de vie avec moult détails parce que vos gestionnaires interprètent à leur guise ses articles et ne cessent de les bafouer.

VIP, un exercice de relations publiques

Il y a un an, la SAQ a entrepris une vaste démarche de réflexion stratégique afin de rédiger son plan d'affaires pour les années 2004 à 2008. Cette « réflexion stratégique » s'appelle VIP (Vision Intégrée et Partagée). Le 12 octobre dernier, la haute direction de la SAQ rencontrait les représentants des syndicats et associations de cadres à ce sujet afin de les informer des résultats des étapes 1 et 2 et de la suite, soit les étapes 3, 4 et 5. Par la même occasion, la direction nous invitait à déposer un mémoire sur notre position face à cette démarche dans sa globalité, ou sur un point particulier de cette vaste « réflexion stratégique ».

Sans se leurrer, nous avons accepté cette invitation, bien que les délais impartis étaient assez courts compte tenu de l'ampleur de la tâche. Vous pourrez lire intégralement la position du SEMB sur cette démarche de « réflexion stratégique » dans le cahier spécial au centre de cette édition du Pionnier.

Que retient-on de cette rencontre d'information? VIP est bien plus un exercice de relations publiques s'adressant spécifiquement au Conseil d'administration de la SAQ et au gouvernement Charest, qu'une réelle démarche de réflexion faisant appel à l'intégration et au partage des connaissances, du savoir et des expertises de l'ensemble du personnel de l'entreprise et de ses représentants, notamment le SEMB. À preuve, alors que la haute direction nous expliquait la phase 3 de sa démarche VIP avec ses équipes thématiques, l'Ardoise titrait « *Les sept travaux VIP enclenchés. La vague déferle* ». Qui composent ces équipes thématiques VIP? Vous? Non!

Les gestionnaires sélectionnés par l'employeur parce qu'ils sont « *immensément dévoués, bourrés d'enthousiasme et [...] affichent de belles compétences complémentaires* » composent les sept équipes thématiques VIP. C'est ça la « SAQ plus performante et plus humaine » de demain? Comment la direction de la SAQ explique-t-elle le fait qu'elle néglige les articles 1 et 2 de notre convention collective? Convention collective où l'employeur a exprimé, noir sur blanc, son intention de nous consulter sur toute question concernant l'organisation et les conditions de travail des membres SEMB. Où nous intègre-t-il et partage-t-il avec nous dans cette démarche VIP? Nulle part. Il se contente de nous informer et de nous rétro-informer. Pire encore, il nous confine à un rôle de simple spectateur. Détrompez-vous, M. Roquet! Loin de nous l'intention de regarder le train passer en applaudissant.

En terminant...

Au nom du Conseil général, de l'Exécutif et en mon nom, je vous souhaite à tous et à toutes de très joyeuses fêtes. Et pour la nouvelle année 2004, paix, joie, bonheur et santé. Pourquoi pas une convention collective bonifiée en 2004! C'est ce que je vous souhaite à tous.

Martin Charron
Président général
mcharron@semb-saq.com



Debout camarades!



Eric Forget
Délégué régional de
Montréal

eforget@semb-saq.com

Voici mon constat des relations patronales/syndicales au niveau régional et en particulier de l'attitude des dictateurs de secteur dans la grande région de Montréal. En effet, lorsque nous dénonçons vos problèmes à ces pseudo décideurs, ils fuient toute responsabilité et ne prennent aucune décision.

Notez cependant que Marc Lambert et Michel Nault démontrent depuis quelques temps une certaine ouverture. Qu'attendent les trois autres directeurs de secteur de Montréal pour emboîter le pas? Plusieurs directeurs de succursales se prennent pour des dieux. L'employeur a confié la gestion d'un gros magasin à un directeur suspendu pour avoir utilisé des gratteux d'escompte! Ce dernier impose aujourd'hui des règlements qui vont à l'encontre de la convention collective et des procédures de succursale! Un autre directeur a congédié un

employé à l'essai parce qu'il avait déposé un grief. Une directrice, nouvellement nommée, qui n'a seulement que quatre ans d'ancienneté comme employée à la SAQ, s'en prend à un vétéran caissier-principal qui a vingt-huit ans de service! Un autre encore abaisse ses employés à propos de leur gabarit, de leur nationalité ou de leur engagement syndical. D'autres sont colériques et même violents! Enfin, un directeur en particulier harcèle sexuellement certaines de nos collègues!

Que fait l'employeur? Rien! Que font les directeurs de secteur? Le même rien. Ils ferment les yeux et les félicitent en cachette!

L'employeur tente tant bien que mal de provoquer des dissensions entre nous. Il vous intimide, vous harcèle, vous suspend, vous congédie. Il vous martèle et pousse votre patience à bout!

Notre riposte s'organise

Finis les discours inutiles! Depuis quelques semaines déjà, je peux compter sur l'appui de quatre délégués de secteur nouvellement élus. Ils m'assistent dans ma tâche de délégué régional de Montréal (*voir encadré*). Considérez-les comme vos délégués régionaux. N'hésitez surtout pas à les consulter pour toute problématique en succursale. Ils sont là pour vous, à votre service.

Nous serons donc plus présents, plus près de vous. Quant à moi je demeure votre dévoué délégué régional. Je me concentrerai particulièrement sur les cas lourds dont vous avez pris connaissance plus haut.

Vous pouvez vous organiser! Le comportement actuel de l'employeur nous mène à une conclusion : la confrontation! En fait il espère jeter à terre toute forme de revendication. Ripostez! Mais faites-le intelligemment. Quoique vous fassiez, appliquez les procédures de la SAQ. Protégez-vous. Trop de collègues sont suspendus injustement. Quand le gros bon sens ne s'applique

plus, les procédures entrent en scène.

Vos représentants au G.T.C., vos divisionnaires syndicaux, vos délégués de secteur et moi-même vous appuyons.

C'est le temps d'agir! C'est le temps de leur répondre avec la même amabilité! C'est le temps de leur donner de beaux cadeaux de Noël! Aux armes camarades! Offrons-leurs un réveillon mémorable puisqu'ils profitent de cette période de l'année pour bafouer plus que jamais nos droits.

Je vous rappelle que le projet de convention collective sera remis à l'employeur vers la mi-décembre. Je vous souhaite à tous et à toutes de très joyeuses fêtes!

QUIZ :

Associez ces directeurs de secteur avec le comportement qui les représente le plus fidèlement. Évidemment nous avons mêlé les affirmations et les noms pour qu'ils ne se reconnaissent pas! À vous de jouer pour les démêler!

- | | |
|-------------------|---|
| 1- Langis Rioux | a) Je retourne seulement un appel sur quinze |
| 2- Marc Lambert | b) Je suis un automate fuyant et ne retourne pas mes appels |
| 3- Michel Nault | c) J'écoute mais je ferai toujours à ma tête |
| 4- Dean DiMauro | d) Mes directeurs ne reçoivent pas assez de griefs |
| 5- Louis Melançon | e) Malgré une mise en demeure, j'exerce des contraintes envers les employés |

Envoyez-moi vos réponses par courriel ou télécopieur. Bonne chance!

Vos délégués de secteur

Montréal, localité 1 :

Nord-Est :
Yves Nobert
(divisions 67; 68; 69; 75)
ynobert@semb-saq.com
pagette : 514.530.84.04

Sud-Est :
Gilles Potvin
(divisions 66; 73; 77; 78; 79)
gpotvin@semb-saq.com
cellulaire : 514.945.09.67

Sud-Ouest :
Christian Charbonneau
(divisions 16; 18; 71; 72; 74; 76)
ccharbonneau@semb-saq.com
pagette : 514.530.84.05

Montréal localité 1 et 10

Ouest:
Éric Brunet
(divisions 17; 20; 70)
ebrunet@semb-saq.com
pagette : 514.530.84.01

Méfiez-vous des boss qui jouent au délégué syndical



Lisa Courtemanche
Déléguée Rive Sud

lcourtemanche@semb-saq.com

Jalousie? Ennui? Manque de travail? Pourquoi donc les boss essaient-ils de jouer au délégué syndical? Quand vous avez une interrogation d'ordre syndical : informez-vous auprès de vos représentants syndicaux. À moins de croire que le boss ne veut que votre bien. (sic)

Arrêtez de vous référer à vos BOSS pour tout ce qui concerne les interprétations de votre convention collective! Il en va de vos droits puisqu'ils ne vous donneront que les réponses qui font leur affaire.

En tant que déléguée, je vois trop souvent des membres lésés à la suite de mauvais conseils reçus du boss. Les ressources syndicales abondent et sont à votre portée, tout autour de vous. Servez-vous en! Votre délégué de succursale ou régional, votre GTC syndical, le site internet du SEMB et tous les gens qui se battent pour vous à longueur de journée, qu'ils soient au bureau de Montréal ou de Québec sont toujours disponibles et à votre service. Vous n'avez plus d'excuse à partir de maintenant de vous faire avoir. Peu importe vos questions, sachez qu'aucune n'est insignifiante et qu'aucune de celles-ci ne restera sans réponse.

Bonne P10

VISITEZ
LE SITE
DU SYNDICAT

www.semb-saq.com

MÉMOIRE

V.I.P. :

Vision intégrée et partagée

L'enjeu d'un engagement conventionné

(Article 2, Convention collective entre la SAQ et le SEMB SAQ,
17 décembre 1997 au 31 décembre 2002)

Présenté à la haute direction de la Société des alcools du Québec

**Syndicat des employé(e)s de magasins et de bureaux de la SAQ
SEMB SAQ**

Novembre 2003

Montréal, le 13 novembre 2003

M. Louis Roquet
Président-directeur général
Société des alcools du Québec
905 avenue De Lorimier
Montréal, H2K 3V9

OBJET : DÉPÔT DU MÉMOIRE DU SEMB SAQ CONCERNANT LE PROJET VIP

Monsieur le président-directeur général,

Suite à votre invitation, lors de la rencontre d'information du 14 octobre dernier sur le projet VIP, vous trouverez ci-joint notre position sur l'ensemble de votre démarche de réflexion stratégique, VIP : Vision intégrée et partagée.

À titre de représentants syndicaux d'environ 70 % de vos employé(e)s, ce que nous retenons de cette séance d'information, et de rétro-information, c'est que l'entreprise n'a pas cru bon ni important **d'intégrer** et **de partager** sa réflexion avec nous. N'est-il pas dichotomique, contradictoire voire même aberrant que le discours de l'entreprise ait comme axe de communication «Ensemble...» et «Vision intégrée et partagée», alors que dans les faits vous nous confinez à un rôle de simple spectateur?

En ce qui a trait spécifiquement à l'étape trois (3) de votre démarche de réflexion, lorsque vous louangez vos gestionnaires comme étant « *immensément dévoués, bourrés d'enthousiasme et qui affichent de belles compétences complémentaires* », devons-nous comprendre que l'ensemble de vos employés syndiqués, et leurs représentants syndicaux, sont dépourvus de ces qualités ?

M. Roquet, nous vous interpellons afin de corriger cette bévue de votre démarche de réflexion stratégique et nous exigeons d'être partie prenante des étapes 3, 4 et 5. Permettez-nous, à cet égard, de vous rappeler que l'entreprise s'était engagée par le biais de la convention collective à nous informer et à nous consulter. Votre démarche actuelle n'est qu'informative et **non consultative**.

Nous, nous sommes prêts à apporter une contribution significative à la démarche VIP.

Dans l'attente de cette invitation, je vous prie d'accepter, M. Roquet, mes meilleures salutations.

MARTIN CHARRON
Président général

C.C. M. Gilles Bourque, directeur au développement stratégique

VASTE CAMPAGNE DE RELATIONS PUBLIQUES

Le 14 octobre dernier, la direction de la Société des alcools du Québec¹ rencontrait les représentants des syndicats et associations de cadres afin de les informer du processus de réflexion stratégique en cours et de partager avec eux l'état actuel des travaux en vue de préparer le plan d'affaires de l'entreprise pour les années 2004-2008.

Le Syndicat des employé(e)s de magasins et de bureaux de la SAQ - SEMB SAQ, accréditation syndicale représentant environ les deux tiers (2/3) des employés de la SAQ, était représenté par Martin Charron, président général, par Alain DesRosiers, vice-président Montréal/succursales, par Diane Gallant, vice-présidente Québec/bureaux et par Dominique Denicourt, coordonnateur des relations de travail.

Le but de cette rencontre était de permettre à la direction de la SAQ de faire le point, d'une part, sur les phases 1 et 2 de sa vaste démarche de réflexion stratégique. Ces deux premières phases ont permis à la SAQ de faire le bilan des cinq dernières années, d'établir sa vision pour les prochaines années et d'identifier sept pistes de développement² assurant l'évolution de l'entreprise. Et d'autre part, d'expliquer les onze (11) leviers de développement identifiés dans la phase 1, leur vision préliminaire et le travail qui sera effectué lors de la troisième phase de réflexion, par les sept équipes thématiques VIP³.

Informé et partager leur réflexion disaient-ils ! Au même moment, dans *L'ardoise*⁴ on titrait : *Les sept travaux VIP enclenchés. La troisième vague déferle.*

Ce numéro spécial sur VIP, pour « vision intégrée et partagée », nous apprend que les sept (7) équipes ont déjà entamé leurs travaux et que la réflexion va bon train. Qu'ils esquisseront la SAQ de demain qui sera plus performante et plus humaine. Que M. Roquet a hâte « de mettre en place le plan de développement stratégique qui en découlera une fois la consultation terminée ».

Quelle consultation, M. Roquet ? En quoi la direction de la SAQ a-t-elle consulté ou impliqué les représentants syndicaux du SEMB, lesquels représentent quelque 70 % du personnel de la SAQ ?

Toute cette démarche d'information ressemble étrangement à une vaste campagne interne de relations publiques. Une façon *stratégique* de démontrer au gouvernement et au conseil d'administration de la SAQ que les employés sont intégrés et impliqués dans le processus de réflexion stratégique enclenché pour atteindre les objectifs de performance financière exigés par le budget Séguin.

UNE COMMANDE DE L'ÉTAT?

Néanmoins, replaçons dans son contexte cette démarche de la direction de la SAQ. En mars dernier, la ministre Pauline Marois déposait un budget préélectoral qui demandait à la SAQ des bénéfices supplémentaires de 10 millions de dollars sur ses revenus anticipés. Le 12 juin dernier, le nouveau gouvernement libéral déposait son premier budget et exigeait un effort supplémentaire de 20 millions de dollars de la société d'État, pour un total de 30 millions de dollars. Ce montant a été confirmé par Mme Girard, membre de la direction de la SAQ⁵.

De plus, le nouveau gouvernement libéral annonçait la réingénierie de l'État et la réouverture de l'article 45 du Code du travail pour l'élargissement de la sous-traitance dans les secteurs public et parapublic. Pour coiffer le tout, ce même gouvernement nommait Raymond Boucher, organisateur libéral, à la présidence du conseil d'administration de la SAQ.

Curieuse coïncidence! Dans son document de réflexion stratégique,⁶ présenté lors de cette rencontre d'information, la direction de la SAQ soulève d'emblée la question : « Pourquoi changer une formule gagnante? » La réponse, en partie, fait référence au discours gouvernemental qui sévit depuis plusieurs semaines. On y lit, entre autres :

Pour la société québécoise : le statu quo n'est pas une option

Pour notre actionnaire : en droit d'exiger davantage

Un contexte favorable : nouveau gouvernement

Dans ce contexte, le SEMB SAQ se pose de sérieuses questions sur la transparence et les intentions réelles de cette démarche dite de réflexion stratégique par la direction de la SAQ. Selon la lettre d'invitation de Mme Girard⁷, cette vaste démarche a été entreprise en début d'année. Jamais, nous du SEMB SAQ, n'avons été informés par la SAQ d'une démarche stratégique de l'entreprise.

La seule information que nous avons eue a trait à un sondage effectué auprès de nos membres . À ce propos, nous vous avons demandé d'y surseoir. Ce que vous avez refusé. Tout un départ, pour une *vision intégrée et partagée* des représentants syndicaux.

La seule mention véritable de cette démarche apparaît dans un article du journaliste Francis Vailles, suite à une entrevue accordée par M. Roquet sur le *Virage performance de la SAQ*⁸ : «[...] Ces divers éléments seront d'ailleurs au cœur du plan stratégique de la SAQ, en novembre».

À cette étape-ci de la démarche de réflexion stratégique de l'entreprise, la question se pose en toute pertinence : Dans quelle phase de votre processus de réflexion stratégique avez-vous prévu intégrer les représentants accrédités de vos employés de succursales et de bureaux - SEMB SAQ - qui ont eux aussi développé une expertise des processus d'affaires dans leur secteur respectif ? Ne sont-ils pas comme vous le mentionnez dans VIP : «*la pierre angulaire de votre succès*» ? Ne sont-ils pas eux aussi «*immensément dévoués, bourrés d'enthousiasme et qui affichent de belles compétences complémentaires*»⁹ ? Vous qui vantez en long et en large les mérites de vos employés, à chaque occasion dans vos communications internes, ne serait-il pas opportun et indiqué de les impliquer dans cette troisième étape de VIP, soit les équipes thématiques esquisant la SAQ de demain ?

Comme votre vision stratégique d'entreprise se veut intégrée et partagée, nous nous demandons, après ce premier exercice de relations publiques internes : Quand serons-nous intégrés à votre démarche de réflexion afin que nous puissions nous aussi partager nos «*compétences variées*» et participer à l'esquisse de «*la SAQ de demain qui sera plus performante et plus humaine*»¹⁰ ?

Nous espérons que l'époque où l'entreprise nous reléguait au rôle de simple spectateur soit bel et bien révolue. Car nous, nous n'en sommes plus là ! Et nous revendiquons le droit d'être partie prenante à cette vaste démarche de réflexion stratégique, à cette vision préliminaire qui définira la SAQ de demain :

« *Ensemble nous susciterons l'enthousiasme de notre clientèle et nous serons LA référence nord-américaine du commerce des boissons alcooliques sur le plan de la performance, de l'amélioration continue et de l'innovation* ».¹¹

SIMPLE SPECTATEUR OU ACTEUR ORGANISATIONNEL ?

Dans un texte sur la gestion des entreprises et les meilleures pratiques d'affaires, Alain Rondeau¹², professeur titulaire et directeur du Centre d'études en transformation des organisations (HEC Montréal), affirme que le secret du succès d'une transformation importante comme l'implantation de nouvelles pratiques d'affaires et l'établissement d'un nouveau mode de gestion est dans le rythme.

Selon lui, le respect de ce rythme favorise **la mise en place de conditions propices à la réussite du processus**. Quelles sont donc ces conditions pour l'expert des Hautes études commerciales :

Les nouvelles façons de faire se produiront seulement si une masse critique d'acteurs organisationnels est en mesure de comprendre ce qui se passe;

La direction aura à mettre au point un argumentaire qui justifie «le pourquoi de changer», qui énonce les objectifs attendus («ça va donner quoi?») et qui définit «ce qu'on veut faire».

«C'est à ce moment qu'on favorise l'adhésion au projet, que s'alignent les perspectives, que se mobilisent les énergies. On s'approprie le changement lorsqu'on est en mesure d'en comprendre les impacts et de définir les ajustements qu'il nécessitera », de préciser le professeur des HEC Montréal.

Il conclut en précisant que « le rythme évolue selon les capacités des personnes et de l'organisation à absorber le changement ».

En définitive, pour ce spécialiste de la transformation des organisations, « c'est une suite incessante d'ajustements, de confrontations, de conciliations ».

Donc, un *Savoir être* et un *Savoir Faire* de la gestion des entreprises qui n'est sûrement pas inconnue de notre PDG, M. Roquet, lui-même un diplômé de cette vénérable institution de gestion, l'École des hautes études commerciales (HEC Montréal). Pourquoi alors avons-nous, une fois de plus, le désagréable sentiment d'être relégué au rôle de simple spectateur dans cette vaste démarche de réflexion stratégique sur les pratiques d'affaires de l'entreprise?

L'entreprise aurait-elle mis en place des conditions propices à la réussite du processus qui diffèrent de l'expert des HEC et qui ne sont connues que par elle? À quelle masse critique d'acteurs organisationnels l'entreprise se réfère-t-elle pour assurer le succès de sa réflexion? L'argumentaire que la direction a mis au point s'adresse-t-il à un cercle fermé d'initiés et de gestionnaires? À qui s'adresse sa vision préliminaire, quand elle clame «*Ensemble nous...*»?

Il est clair, suite à la rencontre d'information sur VIP qui s'adressait aux représentants de syndicats et d'associations de cadres, que nous sommes considérés par la direction de l'entreprise comme une quantité négligeable dans ce vaste processus de réflexion stratégique. Nous sommes relégués aux étapes d'information et de rétro information, au rôle passif d'observateurs. On nous demande de regarder passer le train... de la transformation et du changement organisationnel des processus d'affaires de l'entreprise.

La preuve est faite par la direction elle-même. Sa démarche de réflexion se fait en cercles fermés. À témoin, ses équipes VIP, dont les travaux questionnent tous les aspects de l'entreprise, ne sont constituées que de cadres, de gestionnaires et de *gérants* de succursales. Le PDG les qualifie même d'artisans de la première heure. Et nous, M. Roquet ? Ne sommes-nous pas aussi ces artisans de la première heure ?

Alors M. Roquet, comment comptez-vous favoriser notre adhésion et mobiliser notre énergie face aux nouvelles pratiques d'affaires de l'entreprise si nous ne sommes, à vos yeux, qu'une quantité organisationnelle négligeable dans votre réflexion stratégique? Vous M. Roquet, qui êtes *docteur* en administration, auriez-vous oublié déjà la théorie des organisations, la théorie des systèmes et l'approche systémique comme solution aux problèmes impliquant des humains¹³, surtout dans un contexte de transformation des modes de gestion appliquée à l'implantation de meilleures pratiques d'affaires? Ne considérez-vous pas que la masse critique des acteurs organisationnels est constituée, entre autres, de vos employé(e)s de succursales et de bureaux, lesquels représentent environ 70 % du personnel de la SAQ ?

Ne pensez-vous pas, M. Roquet, puisque nous sommes aussi des *artisans de la première heure* depuis 1921, que nous sommes en mesure d'apporter notre contribution à votre réflexion stratégique et particulièrement sur les diverses thématiques débattues par vos équipes VIP, entre autres sur :

Le service-conseil

L'optimisation des réseaux

Les pratiques en succursale

La chaîne d'approvisionnement

Les promotions et fournisseurs

Les pratiques administratives

La culture et les valeurs

Sur ces thématiques, et sur d'autres, nous sommes en mesure d'apporter une contribution significative dans ce processus de réflexion stratégique et d'esquisser avec vous «**la SAQ de demain qui sera plus performante et plus humaine**¹⁴».

En parlant de valeurs, M. Roquet, nous sommes curieux de connaître celles de la direction quant à la démarche en cours et la culture qui la soutient.

Pour nous du SEMB SAQ, l'engagement et l'ouverture d'esprit sont des valeurs soutenues par une culture des relations de travail de type raisonné. Et à ce propos, compte tenu du rôle de simple spectateur auquel vous nous confinez dans votre vaste démarche de réflexion stratégique, ne seriez-vous pas en train de renier ces mêmes engagements que l'entreprise avait cru bon de conventionner en 1997 dans les articles 1 et 2 de la convention collective¹⁵?

LE RESPECT D'UN ENGAGEMENT CONVENTIONNÉ¹⁶?

La conclusion du document de présentation de VIP et de la rencontre d'information prévoit une communication à chaque étape de la réflexion stratégique avec, entre autres, les représentants des syndicats, dont le SEMB SAQ. S'ajoute à cette *concession*, un mécanisme de rétro-information permettant aux représentants des syndicats de déposer un mémoire de leurs positions sur l'ensemble de la démarche ou sur certains éléments qui leur tiennent davantage à cœur, le tout devant être remis d'ici le 15 novembre à M. Gilles Bourque, directeur de la planification stratégique. La procédure prévoit aussi l'acheminement du mémoire et au besoin sa présentation aux équipes thématiques concernées.

Aucune invitation de la direction pour nous intégrer aux prochaines étapes (phases 3 - 4 - 5) de la démarche de réflexion stratégique ni à partager notre expertise et nos connaissances au sein des équipes thématiques qui esquissent présentement : «**la SAQ de demain qui sera plus performante et plus humaine**».

Et cette SAQ d'ajouter, dans son spécial VIP¹⁷ : «En d'autres mots, l'attention (des équipes thématiques) sera dirigée vers le développement d'une marque synonyme d'éthique, de qualité et d'engagement social, vers la création d'un milieu de travail stimulant et motivant [...]».

En fait, cet extrait est éloquent. Il reflète bien de quelles valeurs et de quelle culture se réclame la direction de la SAQ. Éthique? Engagement social? Milieu de travail stimulant et motivant, dites-vous? Et tout cela sans notre participation à la démarche de réflexion stratégique !

M. Roquet, permettez-nous de vous rappeler l'engagement que l'entreprise a pris envers ses employés de l'accréditation syndicale du SEMB et qu'elle a dûment conventionné¹⁸ comme suit :

Article 1 - But de la convention

1:01 La convention collective a pour but de promouvoir des rapports harmonieux et d'établir des relations ordonnées [...] relativement aux conditions de travail.

1:02 L'employeur affirme son intention d'informer et de consulter le syndicat sur les orientations et décisions stratégiques de l'entreprise pouvant avoir un effet sur les conditions de travail [...]

L'employeur affirme également son intention d'instaurer progressivement dans les succursales un style de gestion plus participatif [...]

1:03 Les parties conviennent de créer un comité de soutien [...]. Ce comité devient le lieu d'échange où les parties se transmettent leurs préoccupations respectives. [...].

Article 2 – Reconnaissance

2:01-b Les parties affirment ci-après leurs intentions concernant l'article 2:00 :

2:01-b-2 L'objectif des parties est d'éliminer l'arbitraire et de diminuer les sources et les occasions de litige.

2:01-c) L'employeur affirme son intention d'instaurer un style de gestion impliquant une participation accrue du syndicat dans l'organisation du travail [...] par la création d'un comité de soutien composé de 3 membres du comité de gestion de la SAQ et de 3 membres du comité exécutif du syndicat.

Ce comité a les mandats suivants :

S'assurer que les engagements pris par les parties dans le cadre de la convention collective sont remplis;

Informé et consulter le syndicat sur les orientations et décisions stratégiques de l'entreprise pouvant avoir un effet sur les conditions de travail [...];

S'assurer que le syndicat soit informé et consulté par les gestionnaires concernés sur toutes décisions pouvant avoir un effet sur les conditions de travail [...];

Échanger sur les préoccupations de l'entreprise et sur celles du syndicat;

Soutenir l'orientation visant à favoriser une plus grande implication des employés de succursales dans l'organisation du travail par une gestion plus participative [...];

S'assurer que les intentions des parties, notamment celles exprimées à l'article 2 :00, soient bien comprises, véhiculées et appliquées.

2:08 L'employeur et le syndicat conviennent de créer un comité consultatif composé de 3 représentants désignés par chacune des parties. Ce comité a pour mandat de discuter de tout renouvellement d'agences ou d'octroi de nouveaux contrats d'agences. L'employeur s'engage à transmettre au syndicat toutes données pertinentes à cette discussion.

Ensemble... ?

Alors que faites-vous de ces belles intentions précitées? Où est-elle, aujourd'hui, cette volonté de nous consulter, d'établir des relations ordonnées? Où est donc, aujourd'hui-même, ce lieu d'échange où l'entreprise et les représentants syndicaux des employés de magasins et de bureaux peuvent se transmettre leurs préoccupations respectives?

En nous informant, et vous venez de le faire par la rencontre, vous vous êtes ainsi acquittés d'une partie de votre engagement. Mais cela ne vous dégage pas de l'engagement de nous consulter sur les orientations et décisions stratégiques de l'entreprise, car plusieurs des questions abordées par les équipes thématiques VIP ont une incidence certaine sur l'organisation et les conditions de travail de nos membres.

La démarche de réflexion stratégique en cours et les équipes thématiques VIP vous offrent le cadre parfait vous permettant aisément d'honorer l'intention, la volonté et le désir exprimés aux articles 1 et 2 de la convention collective SAQ / SEMB, afin de nous intégrer et de partager avec nous vos préoccupations et vos réflexions dans le cadre du plan d'affaires 2004-2008.

Nous, nous sommes prêts à apporter notre contribution significative à la démarche VIP, à nous impliquer dans le processus de réflexion stratégique entamé, à apporter des éléments de réponses et de solutions **innovatrices-créatrices-initiatrices** aux questionnements des équipes thématiques VIP !

Oui, nous avons cette ouverture d'esprit à vouloir faire de la SAQ « LA référence nord-américaine du commerce des boissons alcooliques sur le plan de la performance, de l'amélioration continue et de l'innovation¹⁹ » !

ET VOUS, ÊTES-VOUS PRÊTS ?

Avez-vous toujours cette *intention*, cette volonté et ce désir des rapports harmonieux et des relations ordonnées²⁰ ? Soutenez-vous toujours l'orientation d'une gestion plus participative dans l'organisation du travail²¹ ? Êtes-vous prêts à nous *intégrer* et à *partager*²² sur les orientations et les décisions stratégiques de VIP impliquant une participation accrue du SEMB SAQ²³ ?

Alors qu'attendez-vous pour mettre en place ces *conditions propices à la réussite globale du processus*, dans le but de bénéficier de notre *immense dévouement*, de notre *enthousiasme*, de notre *fierté* et de nos *belles compétences complémentaires* ?

CAR NOUS, NOUS SOMMES PRÊTS!

1 M. Louis Roquet, président-directeur général; Mme Marcelle Girard, V.-P. développement stratégique et communications; Mme Denise Bilodeau, V.-P. ressources humaines.

2 Les sept pistes de développement identifiées : Service-conseil, optimisation des réseaux, pratiques en succursale, chaîne d'approvisionnement, promotions et fournisseurs, pratiques administratives, culture et valeurs.

3 Ibid.

4 Spécial VIP, L'ardoise, No 33, 21 octobre 2003, journal bimensuel du personnel de la SAQ.

5 Mme Marcelle Girard, vice-présidente développement stratégique, marketing et communications à la SAQ, nous a confirmé la somme de 30 millions de bénéfices supplémentaires exigée par le budget Séguin, lors d'une réunion de travail sur la campagne publicitaire Vise 25. Montant qui nous avait été mentionné par notre expert en fiscalité, lors de la présentation du budget Séguin, à Québec, le 12 juin dernier.

6 VIP, vision intégrée et partagée. Réflexion stratégique VIP.

7 Lettre de Mme Girard datée du 17 septembre 2003, nous invitant à cette réunion d'information concernant cette vaste réflexion stratégique du plan d'affaires 2004-2008.

8 *Virage performance à la SAQ. Le PDG Louis Roquet veut redresser la situation en s'inspirant des meilleurs détaillants dans différents secteurs.* La Presse, page E-2, 30 août 2003.

9 Extrait d'une citation de L. Roquet, PDG, L'ardoise, 21 octobre 2003, No 33.

10 Ibid.

11 VIP, vision préliminaire, document de présentation, SAQ. Les soulignements sont de nous.

12 Les meilleures pratiques d'affaires. Le secret est dans le rythme. Alain Rondeau & Danielle Leduc, collaboration spéciale. In La Presse Affaires, 3-10-2003, page 3.

13 Michel Crozier, *L'acteur et les systèmes : Les contraintes de l'action collective*, est l'un des théoriciens de l'approche systémique.

14 Extrait de citation de M. Roquet tiré du Spécial VIP, L'ardoise, No 33, 21 octobre 2003.

15 Convention collective entre la SAQ et le SEMB SAQ, articles 1 et 2, 17 décembre 1997 / 31 décembre 2002

16 Ibid

17 Spécial VIP, L'ardoise, 21 octobre 2003.

18 Convention collective entre la SAQ et le SEMB, articles 1 et 2.

19 Vision préliminaire de VIP.

20 Éléments de l'article 1:01 de la convention collective précités.

21 Ibid, article 2.

22 VIP : Vison intégrée et partagée.

23 Ibid, article 2.

Nouvelles du comité des mouvements de personnel



Benoît Picard
Comité des mouvements
de personnel

bpicard@semb-saq.com

La période automnale signifie l'heure du bilan pour le *comité des mouvements de personnel*. Durant l'année qui vient de passer (octobre 2002 à septembre 2003), il y eût énormément de postes offerts en transfert selon le processus décrit à l'article 24 de la convention collective. Mais avant d'entrer dans une énumération sèche de statistiques, sachez que la dernière année en fût une de rebondissements et de mouvements en tous genres (mouvements décidés par l'employeur (article 24:12); réduction de personnel (article 25); mutation (article 24:07); changement de bannière et déménagement de succursale (article 24:15) et défusion de succursale). Sachez que toutes les localités de la région de Montréal furent touchées par ces mouvements inhabituels.

Dans la région administrative de Montréal (succursales dont le numéro commence par 23XXX), il y eût :

- 77 postes de caissier principal comblés en transfert de toutes sortes dont 19 (environ le quart) sont des créations et 15 furent l'objet d'affichage
- 44 postes de conseiller en vins ont été attribués dont 15 (le tiers) sont des créations et 13 furent l'objet d'affichage
- 146 postes de caissier vendeur comblés en transfert de toutes sortes dont 33 (le cinquième) sont des créations et 49 ont été acceptés par des membres réguliers composés ou à temps partiel
- 73 postes composés (71 dans la grande région de Montréal et 2 en Outaouais)

De plus, dans la localité 1 (Montréal), il y eût des changements de bannière au 23013 et au 23169 qui ont résulté en des déplacements selon l'article 25... communément appelé *bumpage* dans le réseau de succursales.

Ces changements ont quelque peu remodelé le portrait de cette localité sans toutefois porter préjudice aux droits d'ancienneté des membres touchés par ces mouvements.

Aussi, quand vous lirez ces lignes, un autre processus très ardu sera finalement terminé : le déménagement de SAQ.com (23199). Selon l'entente tripartite de 2001, la succursale SAQ.com est composée d'une succursale traditionnelle fusionnée avec une succursale de préparation des commandes effectuées par internet et d'un centre d'appels. L'employeur a fait exploser cette entité en séparant le volet .com (déménagement dans un nouvel édifice où sont préparées les commandes transmises par internet) du reste de cette succursale. Cette situation a nécessité un processus complexe de déplacements des membres affectés à cette succursale. Pendant que ce processus était en cours, aucun autre poste ne fût octroyé dans l'aire de nomination de Montréal car les membres attachés à l'ancienne succursale 23199 pou-

vaient choisir un poste vacant partout à l'intérieur de cette aire.

Par ailleurs, depuis quelques temps, les internautes retrouvent sur le site web du SEMB (www.semb-saq.com) la liste complète des postes offerts (ou qui le seront bientôt) dans les deux régions administratives i.e. celles de Montréal et de Québec. Notez bien que les postes identifiés par un crochet vert sont soit en processus d'attribution ou déjà octroyés.

Pour de plus amples informations sur tout ce qui touche de près ou de loin les mouvements de personnel, n'hésitez pas à me contacter par téléphone ou par courriel.

N.B. Les demandes de transfert deviendront toutes périmées le 31 décembre...donc n'oubliez pas de les renouveler pour la prochaine année.

Nouvelles du comité paritaire des assurances



Michel Martin
Coordonnateur SEMB du
comité paritaire
des assurances
mmartin@semb-saq.com

C'est avec grand plaisir que j'ai accepté de coordonner votre comité d'assurances. Sachez que nous sommes là pour vous aider, répondre à vos questions et analyser vos besoins en assurance avec la SSQ.

Depuis que je suis en poste, plusieurs questions me trottent en tête, par exemple :

- Est-ce que les membres sont satisfaits du service qu'ils reçoivent de la SSQ?
- Est-ce que les membres ont vécu des problématiques avec la SSQ?
- Est-ce que les membres aimeraient avoir plus d'informations sur les couvertures de leur police d'assurance ?
- Que peut-on faire pour améliorer les services couverts par notre police d'assurance?

J'aimerais recevoir vos commentaires sur ces sujets, qu'ils soient positifs pour comptabiliser les bons coups ou négatifs afin d'éviter les erreurs déjà commises. Ensuite, je serai plus en mesure de suggérer à mon homologue de la SSQ des améliorations et ainsi offrir aux membres du SEMB les services auxquels ils ont droit.

SAVIEZ-VOUS QUE...

Lorsque la SSQ vous demande l'expertise d'un de leur médecin, certains des frais encourus pour le déplacement vous seront remboursés par l'assureur? (voir encadré)

Vous devriez toujours vérifier avec le service à la clientèle de la SSQ avant d'engager des frais élevés afin de vous assurer qu'ils vous seront remboursés et savoir dans quelle proportion? Vous aurez les réponses à toutes vos questions.

En terminant, il me fait plaisir de vous présenter les autres membres du *comité paritaire des assurances* :

M. Martin Charron, Président du SEMB

M. Claude Bélair, VP bureaux Montréal et secrétaire du comité

Mme Carole Giroux, actuaire-conseil pour le SEMB

Envoyez-moi vos commentaires et suggestions par courrier aux bureaux du syndicat à l'adresse au dos du journal, ou par courriel.

Au plaisir

Joindre la SSQ :

Montréal : 514.223.25.01

Québec : 418.651.25.88

Sans frais : 800.380.25.88

N'oubliez pas votre numéro de groupe (78863) et d'avoir votre numéro de certificat en main.

Politique pour le remboursement des frais de déplacement lorsqu'un adhérent doit se déplacer à plus de 50 km (aller seulement) de son lieu de résidence pour passer une expertise à la demande du service de l'assurance salaire de SSQ :

1) Frais de déplacement : SSQ rembourse, sur présentation de l'original des reçus, l'essence et le stationnement (si l'adhérent a utilisé la voiture) ou le billet d'autobus, au choix de l'adhérent.

2) Frais d'hébergement : SSQ rembourse, sur présentation de l'original des reçus, les frais d'hébergement engagés dans un établissement public, jusqu'à un maximum de 125 \$ par nuitée. Toutefois, la nécessité du coucher doit être démontrée et c'est pourquoi une approbation de SSQ avant réservation est requise.

3) Frais de repas : SSQ rembourse, sur présentation de l'original des reçus et lorsque les circonstances le justifient, les repas de l'adhérent seulement jusqu'à un maximum de 8 \$ pour le déjeuner, de 18 \$ pour le dîner et de 25 \$ pour le souper. Les frais de repas pour un accompagnateur sont également remboursés lorsque la présence de ce dernier est médicalement requise. Il est recommandé de vérifier avec SSQ avant le déplacement les repas qui seront acceptés.

Pour plus d'informations consultez le site www.ssq.ca

Relance du comité paritaire de santé et sécurité SEMB/SAQ



Claude Rivard
Représentant
à la prévention SEMB
cl.rivard@saq.qc.ca

Les activités du *comité paritaire de santé et sécurité SEMB/SAQ*, en suspens depuis le 19 mars 2003, ont repris le 18 novembre dernier. Un mois plus tôt, réunis en *comité de relations de travail*, nous apprenions enfin la position de la partie patronale.

Suite à l'analyse des faits, la SAQ a reconnu l'importance du *comité paritaire de santé et*

sécurité SEMB/SAQ et il a été convenu de relancer ses activités tout en tenant compte des correctifs essentiels à son bon fonctionnement. Ne doutant point de leur bonnes intentions, nous avons clairement exprimé notre désir de voir progresser les dossiers de santé et de sécurité quoiqu'il advienne. Nous privilégions la voie paritaire pour le règlement des dossiers sans toutefois abandonner l'ultime recours à d'autres instances, si nécessaire.

Espérons que nos efforts auront permis au comité de se relever et qu'il pourra désormais jouer son rôle tel que décrit dans la loi.

Pour rejoindre votre représentant
à la prévention contactez

Claude Rivard
514.864.23.37

Savoir réagir

Préoccupé par la violence manifestée par certains clients envers nos collègues, le *comité savoir-réagir* est né d'une volonté commune du SEMB et du service des ventes de la SAQ. Il analysera ces cas en profondeur afin de bien préparer les employés à réagir dans diverses situations.

Le *comité savoir-réagir* est formé de représentants de notre *comité paritaire de santé et sécurité*, du service d'aide au personnel, de l'institut de formation de la SAQ, du service des ventes et du service prévention-enquêtes et protection des immeubles.

La première étape sera l'évaluation des manifestations de violence, la manière actuelle d'y réagir et les procédures existantes selon le récit des équipes de succursales considérées plus à risque. Un programme de formation adapté à nos réels besoins sera mis en oeuvre d'après ces informations et des outils de soutien adéquats seront disponibles pour nos collègues victimes de ces actes.

De plus, le *comité savoir-réagir* évaluera périodiquement ce programme afin de savoir s'il répond vraiment aux attentes et aux besoins de nos membres. En terminant, je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont participé à ces *focus groups* et souhaitons tous ensemble que ces efforts concertés permettront d'améliorer le sort des employés qui subissent ces situations.

Claude Rivard

Le mot caché

Petit chien hargneux qui aboie pour un rien : _____
(Nouveau Petit Robert 1)

C O L L E C T I V E
O E O R R E R O Q R
N G I S E G A P I I
V A S Y I A V R M A
E R I N C T A E E L
N T R D O E I G M A
T I S I G U L R B S
I B T C E P S E R U
O R G A N I S M E E
N A O T T P R E T S

Trouvez ces mots dans la grille et vous découvrirez la réponse à notre question.

Arbitrage	Loisirs	Prêts
Collective	Membre	Respect
Convention	Négociateur	Rira
Émerger	Nous	Salaire
Étage	Organisme	Syndicat
Go	Pages	



*25 années de loyaux
services au SEMB
depuis
le 9 octobre 1978*

**MERCI
Jocelyne**

Transpalette manuel, le dossier



Jean Gagné
Comité paritaire de santé
et sécurité SEMB/SAQ

jgagne@semb-saq.com

Bonne nouvelle! Le dossier du transpalette manuel progresse enfin professionnellement. Suite à une demande du *comité paritaire de santé et sécurité SEMB/SAQ* de régler la problématique du transpalette manuel, la collaboration de la CSST a été requise pour faire la lumière sur la question. Mme Suzanne Tremblay, inspectrice à la CSST, a été désignée pour évaluer les dangers et risques liés à l'utilisation de cet appareil.

Mme Tremblay s'est assurée la collaboration de l'Institut de recherche en santé et sécurité au travail (IRSST) pour élaborer un protocole de recherche sur l'utilisation du transpalette manuel. Les différents éléments qui seront considérés dans cette

recherche ont été discutés et approuvés lors de rencontres entre les représentants de la CSST, de la SAQ et du SEMB.

Voici quelques points qui font partie de ce protocole de recherche :

- 1) le type de transpalette manuel.
- 2) le type de palette utilisée le plus régulièrement dans le réseau.
- 3) le poids des charges à déplacer selon trois catégories, soit 400kg, 800kg et 1100kg.
- 4) la distance parcourue en traction et en poussée.
- 5) le type de revêtement de sol que l'on retrouve le plus souvent dans le réseau.

Ces points ont fait l'objet d'une validation lors d'une rencontre d'essai en succursale.

Cette rencontre a eu lieu le 6 novembre dernier, à la Sélection Centrepolis de Laval, en présence

de tous les intervenants dans le dossier. Je tiens à remercier Mme Julie Clément, employée à temps partiel, pour sa collaboration, ainsi que l'équipe de la succursale. Suite aux différents essais de manipulation avec le transpalette manuel, soit en traction et en poussée, avec différentes charges à déplacer (400kg, 800kg et 1300kg), et cela à différentes vitesses d'exécution lors de ces déplacements, il a été permis de valider la majorité des informations inscrites dans le protocole avec une modification pour la charge maximale qui sera réduite de 1300kg à 1100kg. Ce changement est dû à l'incapacité de déplacer la palette en la poussant ce qui, même à deux personnes, a été très difficile. À noter qu'il a été aussi difficile en traction pour la charge de 1300kg. Grâce aux informations recueillies à l'aide d'instruments spécialisés, tel qu'un dynamomètre pour mesurer la force requise au déplacement d'une charge, de même qu'un logiciel spécifique à ce type de recherche, les

chercheurs pourront écrire et déposer un rapport détaillé sur les forces nécessaires pour l'utilisation du transpalette manuel. Le tout sera validé par des publications et références dans le domaine. Des recommandations seront alors déposées par la CSST afin de régler cette problématique qui entoure le transpalette manuel.

Si vous avez à déplacer plus qu'une demi-palette de produits (soit une charge de plus de 400kg ou plus de 24 caisses d'un poids moyen de 17kg), utilisez un transpalette électrique afin d'éviter tout risque d'accident relié à l'utilisation du transpalette manuel.

Appelez votre représentant à la prévention M. Claude Rivard au 514.864-23.37 pour toute question relative à ce type d'équipement.

À suivre...

Sécuritairement vôtre.

TRIBUNE LIBRE

L'apocalypse

Dans nos succursales, il n'y a pas que VSOP qui nous donne des maux de tête, il y a pire encore. Ce sont nos directeurs de secteur (les pollueurs).

Leur mission :

- détruire le service à la clientèle
- éliminer ou éloigner les plus compétents
- violer la convention collective
- ignorer les bonnes vieilles règles de gestion
- appliquer outrageusement le favoritisme
- approuver et encourager la haine
- féliciter ceux qui provoquent des conflits devant la clientèle
- nous faire perdre toute fierté d'appartenance
- mettre en place des gens moins compétents afin de paraître eux-mêmes compétents.
- être directeur ce n'est pas diriger, c'est d'être avant tout un bon « yesman ».

Les 3 principaux critères retenus par les Ressources Inhumaines pour être éligible à la « direction » sont :

- reconnaître que le directeur de secteur est l'*Être Suprême* et savoir bien satisfaire SES besoins
- aller chercher les meilleurs ratios (même si cela affecte dramatiquement le service à la clientèle... ce n'est pas grave, du moment que les bonis de l'*Être Suprême* et de votre boss sont augmentés)
- être en mesure d'écraser tous ceux qui n'ont pas la même vision que l'*Être Suprême*.

Souvenez-vous des fêtes l'an dernier, quand nos directeurs de secteur sont passés nous donner la main et nous féliciter pour notre excellent service à la clientèle. Peu après, le service à la clientèle n'est plus une priorité, pour les bonis et autres considérations du même genre, il faut couper les heures. Vous n'êtes pas d'accord, avec raison. Du coup, votre expérience ne compte plus, vous êtes incompetent, vous devenez un indésirable. Votre patron, à la demande de l'*Être Suprême*, a pour mission de vous écraser...

Moi, je n'ai plus le droit de remplacer, même si je possède 26 ans d'expérience. Il faut sauver sur les coûts d'exploitation, coupons donc dans le service à la clientèle. Pourtant, on semble avoir un budget illimité quand vient le temps de former d'autres directeurs remplaçants... Comment justifier un compte de dépenses de 1,000\$, pour une seule semaine de formation, pour un petit temps partiel qui veut grimper ? En me sélectionnant, vous auriez évité des heures et des heures de formation, sans compter ces frais (1,000\$ par semaine...) superflus !

Une fois que cet employé, nouvellement formé à la main de l'*Être Suprême* ne fera plus l'affaire, on en formera un autre ! C'est exactement ce qui vient d'arriver dernièrement à une employée de ma division. Elle a suivi avec succès son cours de stagiaire à la direction, elle a fait du remplacement sans difficulté et, du jour au lendemain, suite à l'arrivée d'un nouvel *Être Suprême*, elle n'était plus apte au remplacement... Il l'a complètement écartée de la direction. Le capricieux nouvel *Être Suprême* n'a jamais voulu la rencontrer pour lui expliquer pourquoi. Quel respect! Quelle honnêteté! Quelle justice! Quelle impartialité!

Félicitations à toutes ces personnes qui ont été victimes des abus de pouvoir de l'*Être Suprême* et qui continuent malgré tout d'offrir un excellent service à la clientèle. En voilà du professionnalisme ! Chapeau à vous tous !

Je suis fier d'être syndicaliste (et juste) plutôt que petit directeur remplaçant (et profiter).

Marcel Robert
Cassier principal
Succursale 23117
Asbestos

Solidarité 101

Je suis à la SAQ depuis 3 ans et cela fait 3 ans que j'entends le même discours.

- « Notre syndicat ne vaut pas d'la marde »
- « On paie bien trop cher par année et qu'est-ce qu'on a? Rien ! »
- « Avant, le syndicat se battait. Maintenant c'est des moumoune ! »
- « C'était bien mieux avec Jules St-Amour ! »

Avez-vous entendu ce genre de commentaires de la part d'employé(e)s à temps plein et à temps partiel ? Moi, oui. Trop souvent. Mais savez-vous ce qui est le plus drôle dans tout ça ? Les plus chialeux sont ceux qui ne viennent jamais ou que très rarement aux réunions.

« Pourquoi y aller ? Ça ne donne rien et on n'est pas payé ! »

Premièrement, pourquoi ça ne donne rien et qu'il ne se passe rien ? Ce n'est pas parce que le syndicat est nul, pourri ou tout ce que vous voudrez. Le problème, le voici : On ne se tend pas la main. On ne crie pas haut et fort ce qu'on pense ni ce qu'on souhaite. On chiale sans rien faire. On n'appuie pas le syndicat. Comment peut-il faire quelque chose s'il n'y a aucun poids dans la balance ?

Non, je n'ai pas connu Jules St-Amour ni ce qu'était la SAQ avant lui. Mais quand j'entends les gens dire que ce n'est plus ce que c'était et que la

convention collective s'effrite comme du poisson pourri (expression déjà entendue), j'ai juste le goût de me fâcher. On n'a qu'à leur dire de se tenir les couilles. Je vous entends déjà : « C'est facile à dire ! » Justement, c'est facile à dire.

Si on se tend la main, qu'on devient solidaire envers et avec notre SEMB SAQ, ça peut se faire. Toute personne qui a envie que son syndicat se tienne debout, solide et avec appui, peut le faire. Il suffit de vouloir. On veut brasser des choses ? Brassons. Mais avec entraide et solidarité. Si on demande quelque chose au syndicat et qu'on est 500, 1000, 3000, ça peut faire une différence.

La convention est dure envers les temps partiels ? Il y a des choses qui vous frustrer ? Vous voulez changer des choses ? On peut en faire quelque chose. Le syndicat nous représente devant l'employeur. Devant les « boss », nous ne sommes que des numéros. On peut leur prouver qu'on est du monde solide, qui ne se laisse pas marcher sur les pieds, surtout en période de négociations. Moi, j'ai le goût d'embarquer et de faire bouger des choses. Si vous êtes prêts pour que ça change, go !

Annie de Broeck
Caissière-vendeuse
Succursale 23050
Hull

La valorisation des employés, version SAQ

Le vieil adage alléguant que les employés constituent la force d'une entreprise est-il conforme à la réalité SAQienne ? Depuis quelques mois, c'est de moins en moins vrai... Surtout aux yeux de la direction.

Il y a peu, nous sommes passés d'un président « pâté chinois » à un qui fait son propre vin de cave. Cela explique sans doute partiellement le fait qu'on nous coupe la formation au niveau de la connaissance des produits et qu'on mette tout en œuvre afin de rediriger la clientèle vers SAQ.com et l'épicerie. Mais ce manque de formation ne justifie aucunement Madame Josée Morin d'attribuer le cafouillage et les ratés du gouffre financier qu'est VSOP à « l'inexpérience du personnel dans l'utilisation du nouveau système (VSOP) ». Belle façon de mettre en valeur ses employés ! Bravo la SAQ !

Il est curieux de voir comment l'employeur traite certains de ses employés, particulièrement les conseillers en vins. En effet, depuis avril 2003, la direction du « service » des ventes n'autorise plus de nombreuses dégustations, la base même de toute formation sérieuse. Ainsi, pour le *Festival des vins de la Californie* préparé par la firme Dumas-Bergen depuis une année, Mme Diane Larocque a eu l'infâme tâche d'annoncer aux employés des succursales (via l'Intranet) que le « service » des ventes leur interdisait d'y participer.

Pourtant, ces rarissimes grands salons annuels constituent des occasions inespérées pour les conseillers en vins, et autres connaisseurs, de parfaire leurs connaissances, de se mettre à jour, d'échanger sur les tendances. Insatisfait de nous interdire la participation au *Festival des vins de la Californie 2003*, l'employeur s'est même permis de joindre à son obscure interdiction la procédure C6 et son annexe 1 (article 7 du règlement 12), ce qui laissait entendre que notre présence non autorisée à l'événement précité nous placerait en conflit d'intérêts ! Belle façon de féliciter, de valoriser et de motiver votre personnel des succursales ! Bravo la SAQ !

Petite question : Pourquoi les Pierre Dénommée, Langis Rioux, Michel Goulet, Jean Chouzenoux, Alain Brunet et autres avaient-ils droit à un traitement royal (salon privé, menu gastronomique, grands vins californiens) pour le même événement, et sur invitation des agences de surcroît ? Sont-ce ces mêmes gens qui prodiguent leurs bons conseils aux consommateurs et génèrent les ventes ? N'y a-t-il pas là apparence de conflit d'intérêts ? Voulait-on écarter les employés des succursales afin qu'ils ne puissent témoigner de cet autre « festival » ?

Autre salon annuel auquel nous n'avons pas été conviés (en fait, plusieurs apprendront ici que ce salon a eu lieu et qu'il était prévu depuis longtemps, mais que le service des ventes s'est employé à nous en cacher l'existence): *Vinos de España*. Désirant m'enquérir de la position de l'employeur (libérations ou interdiction générale?) concernant cette grande dégustation, voici la réponse obtenue : « Le salon *Vinos de España* ? Pour le 6 mai ?... Ah ! ... Oui ! ... Bon... C'est annulé. C'est reporté en 2004-2005. »

Me dire cela à moi, alors même que je venais de compléter une transaction avec un représentant comprenant plusieurs bouteilles destinées à cette dégustation. Le salon a pourtant bel et bien eu lieu tel que prévu en présence du consulat d'Espagne et d'une appréciable délégation commerciale, des journalistes, des agents, des restaurateurs, mais sans la présence des principaux intervenants

québécois auprès de la clientèle : les conseillers en vins et autres connaisseurs de l'entreprise ! Bravo la SAQ !

Petite précision : la société torontoise organisatrice de l'événement s'est fait répondre que son salon (Espagne) « ... n'a aucun impact sur les ventes et qu'en conséquence, la SAQ ne libérera aucun de ses employés pour l'événement. » Quelle farce ! Mais à quoi donc joue la SAQ ?

Comme si ce n'était pas suffisant de nous mettre des bâtons dans les roues avec les planogrammes, les agences en milieu urbain, les politiques d'étalage, les contraintes et frais liés au très coûteux système VSOP, on nous coupe la formation ! Pourtant, on trouve les moyens d'accorder de la formation de directeur à de jeunes temps partiel qui ont tout juste 300 heures d'ancienneté. Les « vieux » de la boîte ne sont sûrement pas assez compétents pour remplacer des directeurs... Ou, peut-être, le sont-ils trop ? Comment faire pour ouvrir une agence en milieu urbain ? Ouvrez une succursale solo, mettez-y un p'tit directeur remplaçant, et attendez un peu ! Bravo la SAQ !

Contrairement à ce qu'avancait Claude Taillefer dans son texte paru le 14 octobre 2003 dans *Le Devoir*², ce n'est pas la SAQ qu'on doit privatiser, mais seulement son siège social ! Quelle économie on ferait !

Pas besoin d'un gymnase personnel de 100,000\$ pour éviter l'engourdissement ni d'une chaise à 10,000\$ importée d'Italie pour y poser son illustre postérieur... Quand je pense qu'il y a des femmes enceintes auxquelles on ne daigne même pas fournir ce fameux banc de caissière, adapté à leur condition, et que légalement elles sont en droit d'exiger... Même des plantes bénéficient de plus d'avantages (elles ont droit à leur propre tabouret) dans certaines succursales ! Bravo la SAQ !

Par chance, l'attitude fermée de nos « supérieurs » ne nous empêchera pas de parvenir à décrocher le titre de l'entreprise la plus admirée des Québécois. Et quelle brillante idée que celle de nous offrir la formation à prix réduit ! En effet, depuis le 1^{er} septembre, notre généreux employeur nous offre à prix d'ami (seulement **745\$**) les cinq cours que notre service de formation, *Les Connaisseurs*, offre à la clientèle... Si on poursuit dans la même veine, je serai bientôt obligé de payer pour aller travailler ! Bravo la SAQ !

Malgré ces judicieuses décisions de notre employeur, notre intérêt supérieur à bien servir les consommateurs ainsi que notre grand professionnalisme nous incitent à soutenir notre formation et nous encouragent à parfaire nos connaissances, même si c'est à nos frais ! Bravo la SAQ !

James G. Robert
Conseiller en vain
Succursale 23048
Longueuil

¹ Codère, Jean-François, « *La SAQ connaît des difficultés avec son système informatique* » *Journal de Québec*, 20 octobre 2003, page 21

² <http://ledevoir.com/2003/10/14/38213.html>

LE PIONNIER

Journal publié par
**Le Syndicat des employé(e)s de
magasins et de bureaux de la SAQ**

1065, rue St-Denis
Montréal (Québec)
H2X 3J3

Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec

514.849.77.54

ou ligne directe, pour l'extérieur de
Montréal : 1.800.361.84.27
Télécopieur : 514.849.79.14
Courriel : info@semb-saq.com

www.semb-saq.com

« La forme masculine est utilisée pour alléger le texte »

Éditeur : Service des communications du SEMB
Coordonnateur aux communications : Serge Séguin
Responsable de la rédaction : Éric Lesage
Réviseurs : France Desmarais et Réal Racette
Caricaturiste : Simon Banville
Directeur artistique et infographiste : Michael Schneider