



## **Conseil des communications du SCEP de la région de l'Atlantique**

### **Bulletin des membres**

**Le 24 novembre 2005**

Il y a à peine quelques semaines, Aliant a proclamé la Semaine de reconnaissance des employés. C'était un effort pathétique de la part de l'entreprise pour nous faire sentir appréciés en nous achetant du gâteau, en nous envoyant des courriels et en affichant des commentaires de consommateurs qui vantaient l'excellent service à la clientèle fourni par les employés d'Aliant. Qu'est-ce que cela signifiait? L'étendue réelle de la reconnaissance de l'entreprise est bien évidente maintenant. La semaine dernière, 164 membres qui travaillent dans la réparation des pannes, le service de dépannage des appareils mobiles et le service de dépannage d'Internet ont reçu un avis leur annonçant que leur emploi régulier à temps plein sera donné en sous-traitance à un « fournisseur externe de confiance ». Ces employés se retrouvent sans emploi et doivent être placés dans un autre secteur de l'entreprise. Ils ne sentent pas tellement appréciés maintenant.

La semaine précédant cette annonce, le syndicat a rencontré l'entreprise dans le cadre d'une réunion de consultation régulière au cours de laquelle un grand nombre d'exemples de service à la clientèle déplorable fourni par des entrepreneurs ont été donnés à l'entreprise. Il est évident que nos arguments sur la qualité inférieure du service à la clientèle fourni par des entrepreneurs sont tombés dans l'oreille d'un sourd. L'excellence du service à la clientèle ne semble pas les préoccuper, comme ils le prétendent.

Notre convention collective ne nous protège pas de ce type d'attaque contre nos emplois. Nous devons donc avoir recours à d'autres méthodes pour secouer l'entreprise et sensibiliser le public à la situation. Les médias ont fait état de cette question la semaine passée, ce qui a porté les préoccupations du syndicat à l'attention du public. Nous devons faire en sorte que les répercussions négatives des décisions et des changements d'Aliant sur les clients demeurent au premier rang. En tant que membres, nous sommes tous responsables de protéger la qualité du service à la clientèle et nos emplois. Ce ne sont pas les premiers emplois que l'entreprise donne en sous-traitance; il y en a eu de nombreux autres dans la dernière année ... Centre de communications de départ, construction légère, dépassement de capacité du service des téléphonistes, rédaction des devis, demandes de renseignements sur la facturation 811, téléphones publics, transferts de ligne téléphonique résidentielle, installateur de matériel et de central téléphonique, travail des techniciens du service à la clientèle résidentielle et commerciale.

**Trop, c'est trop!! Nous devons nous faire entendre! C'est très simple .....**

**PASSEZ LE MOT...** Il faut commencer par là. Nous devons **TOUS** suivre le plan d'action suivant pour attirer l'attention d'Aliant. Puis, demandez à votre famille et à vos amis d'en faire autant.

**NE VOUS ABONNEZ PAS À LA FACTURATION EN LIGNE OU À D'AUTRES MÉTHODES DE LIBRE-SERVICE ...** Comme vous le savez tous, l'entreprise a lancé une campagne avec des prix pour inciter les employés à s'abonner à la facturation en ligne. Si suffisamment de clients s'y abonnent, cela se traduira sans doute par la perte d'emplois. Les services d'Aliant gratuitement pour une personne pendant un an et quelques ordinateurs est un bien petit prix à payer pour l'entreprise en échange des salaires et des avantages sociaux à verser aux employés à long terme. Par contre, pour les gens qui perdent leur emploi, le prix est élevé.

**Sauvez des emplois ...ne vous abonnez pas!**

**DEMANDEZ À PARLER À UN EMPLOYÉ D'ALIAN'T DANS VOTRE PROVINCE...**

Lorsque vous appelez pour obtenir des services, demandez si vous parlez à un employé d'Aliant. Si la réponse est non, **exigez** de recevoir les services d'un employé professionnel d'Aliant dûment formé.

**N'ALLEZ PAS CHEZ LES DÉPOSITAIRES POUR LE SERVICE OU LE PAIEMENT DES FACTURES ...** Appelez Aliant pour obtenir des services et, pour payer vos factures, allez dans un magasin Aliant qui compte des membres syndiqués.

**NE VOUS RENDEZ PAS SUR [aliant.net](http://aliant.net) POUR PLACER DES COMMANDES ....** Prenez le téléphone et appelez. Il vaut mieux parler à quelqu'un que de placer une commande en ligne.

**PLAIGNEZ-VOUS....** Si vous avez une mauvaise expérience avec un entrepreneur, plaignez-vous-en à la haute direction. Si les directeurs reçoivent des appels tous les jours de la part de clients insatisfaits, ils reverront peut-être leur stratégie de sous-traitance.

**DITES-LE AU CRTC....** Faites part de votre mauvaise expérience avec un entrepreneur au CRTC. Adresse postale : CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2; courriel [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca) ; numéro sans frais : 1-877-249-2782

## **Les membres qui font affaire avec les clients dans les points de service peuvent aussi....**

- **DOCUMENTER LES PLAINTES DES CLIENTS....** Écrivez les plaintes et transmettez-les à votre représentant syndical. Nous les acheminerons à l'entreprise. Le fait de leur présenter toutes les plaintes réunies et documentées aura de l'effet.
- **FEUILLE DE COMMENTAIRES...** Les représentants du service à la clientèle peuvent avoir recours à cette méthode pour transmettre leurs propres commentaires à la direction ainsi que les commentaires négatifs qu'ils reçoivent des clients au sujet des entrepreneurs.
- **N'OFFREZ PAS DE FAIRE DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES POUR ENTRER LES COMMANDES DES DISTRIBUTEURS....** La convention collective permet à l'entreprise de prévoir au plus huit heures supplémentaires dans une période. Après huit heures, le temps supplémentaire devient **volontaire! Ce moyen ne sera efficace que si tous se serrent les coudes. Demandez donc à vos collègues de rendre compte de leurs heures supplémentaires.**

C'est l'avenir de nos emplois qui est en jeu et nous devons TOUS faire tout notre possible pour les sauver. L'entreprise cherchera des moyens de donner encore plus de travail en sous-traitance, à moins que nous prouvions qu'ils n'en ont pas pour leur argent. Aujourd'hui, c'est probablement quelqu'un dans un autre groupe qui est visé, demain, ce pourrait bien être vous. **Personne n'est à l'abri!!!!**

Nous demandons aussi l'appui d'autres syndicats dans les provinces en faisant appel à eux pour qu'ils soutiennent nos démarches. Et ce n'est pas tout... Nous préparons d'autres stratégies que le Conseil devra examiner davantage. Si tout va bien, nous pourrons les mettre en œuvre très bientôt.

**\*\*\*\*\*Luttez aujourd'hui pour nos emplois de demain \*\*\*\*\***

**En toute solidarité,**

**Penny Fawcett  
Tom Retieffe**

**Noel Pauley  
Mary Croke**

**Chuck Rouse  
Joyclin Coates**

---

---

### **Un piège à rats dans la maison** **Auteur inconnu**

Par une fissure dans le mur, un rat regarde le fermier et sa femme ouvrir un paquet. Quel aliment contient-il? Avec horreur, il constate qu'il s'agit d'un piège à rats. En retournant dans la cour, il lance un avertissement : « Il y a un piège à rats dans la maison, un piège à rats dans la maison! »

La poule, en train de glousser et de gratter le sol, lève la tête et dit : « Excusez-moi Monsieur le Rat, je sais que vous êtes terriblement inquiet, mais cela n'a aucune importance pour moi. Je n'en ai que faire. »

Le rat se tourne vers le cochon et lui dit : « Il y a un piège à rats dans la maison, un piège à rats dans la maison! »

« Vous m'en voyez désolé Monsieur le Rat », lui dit le cochon compatissant, « mais je n'y peux rien. Soyez assuré que je penserai à votre problème. Comptez sur moi... »

Le rat se tourne vers la vache. Elle lui répond : « Ah non, c'est pas vrai... Pas un piège à rats... J'en tremble... Non, mais quel idiot... »

Le rat retourne donc à la maison, découragé et la tête basse, pour faire face au piège à rats du fermier tout seul. Le même soir, un son retentit dans la maison. On aurait dit un piège à rats se refermant sur sa proie.

La femme du fermier accourt pour voir de quelle proie il s'agit. Dans les ténèbres, elle ne voit pas que la queue d'un serpent venimeux est prise dans le piège. Le serpent mord la femme du fermier. Le fermier l'amène aussitôt à l'hôpital.

Quelques jours plus tard, elle revient à la maison, mais elle fait de la fièvre.

Tout le monde sait qu'il n'y a rien comme un bon bouillon de poulet pour faire tomber la fièvre. Le fermier prend donc sa hachette et se rend dans la cour pour aller chercher le principal ingrédient du bouillon. La fièvre persiste. Des amis et des voisins viennent lui tenir compagnie nuit et jour. Pour les nourrir, le fermier tue le cochon.

La femme du fermier dépérit et elle meurt. Tant de gens assistent à ses funérailles que le fermier tue la vache afin d'avoir assez de viande pour les nourrir.

La prochaine fois que vous entendrez que quelqu'un doit faire face à un problème et que vous croyez que cela ne vous concerne pas, rappelez-vous ceci : lorsqu'il y a un piège à rats dans la maison, toute la ferme est en danger.