

REVENDEICATIONS CONTRACTUELLES OES - BUREAU – 21 NOVEMBRE 2017

Sous toutes réserves

Article 2 Interprétation et définitions

« **semaine désignée de travail** » désigne la moyenne hebdomadaire des heures de travail prévues pour une période de trois (3) mois civils tel qu'identifiée ci-dessous et revues de temps à autre en fonction des nécessités du service. L'employé/e est informé au début de chaque trimestre, par écrit ou électroniquement lorsque possible, de toute modification à sa semaine désignée de travail (assigned workweek).

Les périodes de trois (3) mois civils sont les suivantes pour tous les employé/es, indépendamment de leur date d'embauche :

- 1^{er} janvier – 31 mars
- 1^{er} avril – 30 juin
- 1^{er} juillet – 30 septembre
- 1^{er} octobre – 31 décembre

La semaine désignée de travail sert à déterminer l'admissibilité au régime de soins dentaires; elle sert aussi à déterminer l'admissibilité et à calculer les cotisations et les prestations du régime d'assurance invalidité (AI) et du régime de pension, de même qu'au calcul des cotisations et des prestations de décès. Elle sert également aux fins de l'administration de bénéfices, telle l'indemnité de départ, durant les périodes de congé non payé.

Advenant qu'un employé/e est d'avis que sa semaine désignée de travail ne reflète pas ses heures réelles de travail, l'employé/e peut demander une revue de ses heures à l'Employeur.

Advenant que l'examen des heures confirme de telles incohérences, l'Employeur fera tout ce qui est raisonnablement possible pour corriger ces incohérences en conséquence, de manière prospective, à partir de la prochaine période de paie. (Note explicative : Un accord mutuel entre les parties le 28 mai, 2015 et inclus dans la décision arbitrale (référence : 2015 CRTEFP 71.)

Les congés payés comptent comme des heures de travail dans le calcul de la semaine désignée de travail.

« **Ancienneté** » désigne toute période de service continu ou discontinu dans la fonction publique, sauf si l'employé/e reçoit ou a reçu une indemnité de départ en quittant la fonction publique. Cependant, cette exception ne s'applique pas à l'employé/e qui a touché une indemnité de départ au moment de sa mise en disponibilité et qui est réaffecté dans la fonction publique pendant l'année qui suit la date de ladite mise à pied.

« **Liste d'ancienneté** » désigne la liste de tous les employé/es dans un service précisant le nom, la date du début du calcul de l'ancienneté, le total des droits à l'ancienneté accumulés

et le titre du poste. Cette liste doit être mise à jour et affichée mensuellement dans chaque aire de travail. »

« Employé/e nommé/e pour une période déterminée » désigne une personne embauchée pour répondre à des besoins opérationnels à court terme et dont la date de fin d'emploi est prédéterminée;

Article 20 Sécurité d'emploi

NOUVEAU

20.01 L'Employeur fait tous les efforts raisonnables pour ne pas mettre d'employé/e à pied pendant la durée de la présente convention collective.

Renommer les paragraphes suivants :

20.01 L'Employeur a pour politique d'optimiser les possibilités d'emploi pour les employés/es nommés/es pour une période indéterminée en situation de réaménagement des effectifs, principalement en veillant à ce que, dans la mesure du possible, ces personnes se voient offrir d'autres possibilités d'emploi. On ne doit toutefois pas considérer que la présente clause assure le maintien dans un poste en particulier, mais plutôt le maintien d'emploi.

20.02 Étant donné que les employés/es nommés/es pour une période indéterminée qui sont touchés par un réaménagement des effectifs ne sont pas eux-mêmes responsables de cette situation, il incombe à l'Employeur de veiller à ce qu'ils soient traités équitablement et à ce qu'on leur offre toutes les possibilités raisonnables de poursuivre leur carrière en tant qu'employés/es des OES, dans la mesure du possible.

20.03 L'Employeur fait tout ce qui est raisonnablement possible pour que toute réduction de l'effectif soit réalisée au moyen de l'attrition. **Autrement, les mises à pied sont faites selon l'ordre inverse d'ancienneté.**

20.04 Lorsque l'Employeur conclut que les services d'un employé/e nommé pour une période indéterminée ne seront plus requis après une certaine date en raison d'un manque de travail, il en informe l'employé/e par écrit ~~soixante (60)~~ **cent vingt (120)** jours au préalable.

20.05 Une personne mise en disponibilité conformément à la clause 20.04 a le droit d'être nommée en priorité, sans concours, à un poste aux OES pour lequel l'Employeur juge qu'elle est qualifiée, jugement qui ne peut être exercé de manière déraisonnable. Cette priorité est accordée **par ordre d'ancienneté** pendant un (1) an à compter de la date de mise en disponibilité.

20.06 Tous les coûts de réinstallation suite à une nomination en vertu de cet article seront encourus par l'employé/e.

20.07 Lorsqu'un employé/e nommé pour une période indéterminée accepte une nomination à un niveau inférieur pour lequel le taux de rémunération maximal est inférieur au taux de rémunération de l'employé/e avant cette nomination, l'employé/e est nommé au taux de rémunération maximal du niveau inférieur. **Ces employés/es sont admissible à une priorité de nomination à un poste du niveau précédent. Ces nominations prioritaires sont faites par ordre d'ancienneté.**

20.09 L'employé/e nommé pour une période indéterminée qui est mis en disponibilité et qui est nommé à un poste pour une durée déterminée conformément au paragraphe 20.053 conserve son droit d'être nommé en priorité pour le reste de la période d'un (1) an prévue au paragraphe 20.053.

20.10 Rien de ce qui précède ne limite le droit de l'Employeur d'embaucher ou de nommer des personnes pour répondre à des besoins à court terme. Toutefois, les employés/es mis en disponibilité conformément au paragraphe 20.042 ont la priorité **par ordre d'ancienneté** même pour ces emplois de courte durée.

Article 23 **Durée du travail**

23.01 Aux fins de l'application du présent article :

- a) la semaine consiste en sept (7) jours consécutifs qui commencent à 00 h le lundi matin et finissent à 24 h le dimanche.
- b) un jour consiste en une période de vingt-quatre (24) heures qui commence à 00 h.

23.02 Aucune clause de la présente convention ne doit être interprétée comme garantissant une durée de travail minimale ou maximale.

23.03 Les employés/es peuvent être tenus d'inscrire leur présence sur le ou les formulaire(s) prescrit(s) par l'Employeur.

23.04 Sous réserve de la clause 23.17, la semaine de travail normale est d'un maximum de trente-sept heures et demie (37½) réparties du lundi au dimanche inclusivement, et la journée de travail normale est d'un maximum de sept heures et demie (7½) consécutives, à l'exception d'une pause-repas, et se situe entre ~~67 h~~ et ~~minuit~~ **23 h**.

23.05

- a) L'Employeur doit assurer deux (2) périodes de repos de quinze (15) minutes chacune pour chaque journée de travail prévue à l'horaire durant laquelle l'employé/e est requis de travailler six (6) heures consécutives ou plus, à l'exception d'une pause repas, ~~sauf lorsque les nécessités du service ne le permettent pas.~~

b) L'Employeur doit assurer une (1) période de repos de quinze (15) minutes pour chaque journée de travail prévue à l'horaire durant laquelle l'employé/e est requis de travailler moins de six (6) heures consécutives, à l'exception d'une pause-repas, ~~sauf si les nécessités du service ne le permettent pas.~~

23.06 Une pause repas non rémunérée est prévue pour chaque journée de travail d'une durée minimale de cinq (5) heures consécutives. Sous réserve des nécessités du service, l'Employeur prévoit les pauses-repas aux heures qui conviennent aux employés/es.

23.07 L'Employeur s'efforce de fournir à l'employé/e un minimum de treize (13) heures de travail par semaine.

Les clauses 23.08 et 23.09 s'appliquent seulement aux heures régulières et non pas aux heures additionnelles.

23.08

a) L'Employeur établira un horaire principal prévoyant les heures de travail pour une période minimale de vingt-huit (28) jours civils, affichés ~~sept (7)~~ **quinze (15)** jours à l'avance, qui couvrira les exigences normales du secteur de travail.

b) Les heures de travail régulières sont prévues à l'horaire pour une période minimale de vingt-huit (28) jours civils.

c) Durant les périodes où l'employé/e doit travailler sept heures et demie (7½) par jour et trente-sept heures et demie (37 ½) par semaine, les heures de travail sont établies de façon à ce que l'employé/e bénéficie de deux (2) jours de repos consécutifs en un moment donné, sauf entente contraire entre l'Employeur et l'employé/e. Les jours de repos consécutifs peuvent faire partie de semaines civiles séparées.

d) Sous réserve des nécessités du service, durant les périodes où l'employé/e doit travailler cinq (5) jours et un minimum de trente-cinq (35) heures par semaine, l'employeur ~~s'efforce~~ **doit** d'établir les heures de travail de façon à ce que l'employé/e bénéficie de deux (2) jours libres consécutifs en un moment donné, sauf entente contraire entre l'Employeur et l'employé/e. Les jours libres consécutifs peuvent faire partie de semaines civiles séparées.

Lorsque l'employé/e est requis de travailler durant ces jours libres, il/elle est rémunéré au tarif normal pour toutes les heures travaillées sous réserve de l'article 24, Heures supplémentaires.

~~23.09 L'Employeur s'efforce d'informer les employés/es par écrit, au moins sept jours à l'avance, de leurs heures de travail prévues à l'horaire.~~

L'Employeur accepte de prévenir l'employé/e le plus tôt possible, d'un changement à l'horaire et lorsque possible, il en avise l'employé/e par écrit.

L'employé/e qui ne reçoit pas un préavis d'au moins sept (7) jours portant modification de son quart de travail prévu est rémunéré à tarif et demi (1 ½) pour les sept premières

heures et demie (7 ½) et à tarif double par la suite pour le travail exécuté au cours du premier (1^{er}) quart de travail modifié. Les quarts de travail subséquents selon l'horaire révisé seront payés au taux normal, sous réserve de l'article 24, Heures supplémentaires.

L'Employeur fait tout effort raisonnable pour s'assurer que l'employé/e retourne à son horaire de travail initial et retourne à ses jours de repos prévus à l'horaire initial pour la durée de l'horaire général de travail par quart.

23.10 Les employés/es sont rémunérés au taux de rémunération des heures normales pour toutes les heures de travail effectuées jusqu'à concurrence de sept heures et demie (7 ½) dans une journée de travail ou de trente-sept heures et demie (37 ½) dans une semaine de travail.

23.11 Les dispositions de la présente convention concernant les jours de repos ne s'appliquent que lorsque l'employé/e a travaillé cinq (5) jours et trente-sept heures et demie (37 ½) dans la semaine.

23.12 Nonobstant les clauses 23.10 et 23.11, les dispositions de la présente convention concernant les jours de repos s'appliquent également à une semaine lorsque l'employé/e a travaillé six (6) jours consécutifs et moins de trente-sept heures et demie (37 ½) dans cette même semaine.

23.13 Lorsqu'un employé/e est tenu par l'Employeur de travailler sept (7) jours consécutifs durant une période de deux (2) semaines, l'employé/e bénéficie de deux (2) jours libres consécutifs.

Durant ces deux (2) jours libres, l'employé/e peut accepter de travailler des heures additionnelles offertes par l'Employeur, au tarif normal, sous réserve des dispositions prévues aux clauses 23.11 et 23.12.

Néanmoins, l'employé/e qui est tenu par l'Employeur de travailler durant ces jours libres sera rémunéré au taux des heures supplémentaires, conformément aux dispositions prévues à l'article 24.05.

23.14 L'établissement et l'administration des horaires de travail sont la responsabilité de l'Employeur.

23.15 L'Employeur s'efforce, dans la mesure du possible,

a) d'éviter que la journée de travail d'un employé/e commence moins de douze (12) heures après la fin de la journée de travail précédente de l'employé/e, sans le consentement de l'employé/e,

et

b) d'éviter les fluctuations excessives de l'horaire de travail.

23.16 Lorsque la journée de travail de l'employé/e ne commence ni ne finit le même jour, la journée de travail est réputée, à toutes fins utiles, avoir été entièrement travaillée le jour où elle a commencé.

~~23.17 Consultation~~

~~a) — Si les heures de travail qui existent à la signature de la présente convention diffèrent de celles qui sont prévues au paragraphe 23.04, l'Employeur, sur demande, doit consulter l'Alliance à ce sujet et établir, lors des consultations, que ces heures sont nécessaires pour répondre aux besoins du public et/ou assurer le bon fonctionnement du service.~~

~~b) — Si les heures de travail doivent être modifiées de sorte qu'elles diffèrent de celles qui sont indiquées au paragraphe 23.04, l'Employeur, doit consulter au préalable l'Alliance à ce sujet, et établir, lors des consultations, que ces heures sont nécessaires pour répondre aux besoins du public et/ou assurer le bon fonctionnement du service.~~

~~c) — Les parties doivent, dans les cinq (5) jours qui suivent la signification d'un avis de consultation par l'une ou l'autre partie, communiquer par écrit le nom de leur représentant officiel autorisé à agir en leur nom pour les besoins de la consultation. La consultation tenue à des fins d'établissement des faits et de mise en œuvre a lieu au niveau local.~~

23.18 Lorsque les nécessités du service le permettent, les employés/es qui, le 9 avril 1998, travaillaient aux enquêtes qui sont communément connues comme « enquêtes auprès des entreprises », et qui y travaillent encore à la date de signature de la présente convention collective, continueront d'y travailler.

~~23.19 Advenant que les heures de travail sont réduites de façon permanente pour certains employés/es, l'Employeur s'efforcera d'affecter ces employés/es à d'autres enquêtes disponibles à leur lieu de travail, ce qui pourrait entraîner des modifications à leur horaire de travail.~~

~~23.20 Nonobstant la clause 23.18, lorsque les nécessités du service le permettent, l'Employeur s'efforcera d'offrir le travail additionnel disponible à un lieu de travail aux employés/es qualifiés/es qui sont facilement disponibles à ce lieu de travail, indépendamment de la nature de l'enquête, avant d'embaucher du personnel additionnel. Sous réserve de ce qui précède, l'Employeur peut embaucher du personnel additionnel et il ne lui est pas interdit d'embaucher du personnel additionnel avant d'offrir aux employés/es du travail à temps plein.~~

23.20 L'Employeur détermine les horaires de travail selon la disponibilité des employés/es, leurs préférences (si possible) et leur ancienneté, dans l'ordre de préséance suivant :

- a) **Employé/es nommés pour une période indéterminée;**
- b) **Employé/es nommés pour une période déterminée.**

Pour pouvoir mener une enquête, les employé/es doivent répondre aux exigences linguistiques énoncées par l'employeur.

23.21 Toute heure de travail additionnelle rémunérée au taux normal qui advient après l'affichage de l'horaire général des quarts de travail doit d'abord être offerte aux employé/es nommés pour une période indéterminée, par ordre d'ancienneté.

23.21 Les parties sont d'accord que les heures de travail quotidiennes discontinues sont établies sur une base volontaire et ne seront prévues à l'horaire que par accord mutuel entre l'Employeur et l'employé/e.

Article 24 Heures supplémentaires

24.01 Aux fins de l'application du présent article :

(b) « journée maximale de travail » signifie sept heures et demie (7½) consécutives, à l'exception d'une pause-repas, situées entre ~~6 h~~ **7 h** et ~~minuit~~ **23 h**.

Nouveau Employé-e-s des centres d'appels

XX.01 Les employé-e-s ont droit à une période de cinq (5) minutes consécutives libre de tout appel pour chaque heure non interrompue par une pause-santé ou une pause-repas.

XX.02 Les employé-e-s ont droit à un minimum de deux (2) jours par année pour suivre une formation liée au travail dans les centres d'appels, notamment une formation visant à renforcer leurs capacités d'adaptation.

XX.03 La surveillance d'appels vise à améliorer le rendement du personnel en offrant des conseils et une rétroaction. La surveillance d'appels ne doit pas servir à imposer des mesures disciplinaires.

XX.04 Les conclusions de la surveillance, recueillies à des fins de perfectionnement professionnel, doivent être pertinentes et transmises rapidement aux employé-e-s.

Nouveau Nomination pour une période indéterminée et sécurité du revenu

XX.01 L'Employeur convient qu'il doit limiter l'emploi pour une période déterminée et maximiser l'emploi pour une période indéterminée.

XX.02 Lorsqu'un poste à nomination indéterminée devient vacant, il est offert, par ordre d'ancienneté, aux employé/es nommé/es pour une période déterminée de cette région qui occupent un emploi dont le titre est le même que le poste vacant.

XX.03 L'Employeur doit maximiser les heures de travail des employés actuels, conformément à la clause 23.20, avant d'embaucher de nouvelles personnes.

XX.04 Les employés/es nommés pour une période déterminée qui justifient de trois (3) ans d'emploi continu acquièrent le statut d'employés permanents. À la fin de la période de probation, le temps travaillé par ces employés/es entre dans le calcul de la période de travail cumulative.

XX.05 L'Employeur s'engage à ne pas imposer d'interruption arbitraire de service aux employés/es à durée déterminée