



## Rapport du comité Ad-Hoc des Centres d'appels du Seic-Québec 2011

---

Le comité est composé des membres suivants :

**CASC-Montréal** : Sofia Bois,, Annie-Claude Auger observatrice

**CASC-Shawinigan** : Claude Nadeau (1<sup>e</sup> rencontre) , Francine Breault (2<sup>e</sup> rencontre)

VPN suppléante : Sonya Simard

VPN : Mona Lortie Labbé et Marc Bellefeuille

**LE COMITÉ S'EST RÉUNI À DEUX OCCASIONS EN 2011. SOIT À L'ÉTÉ ET À L'AUTOMNE. SEUL SERVICE CANADA ÉTAIT REPRÉSENTÉ LORS DE CES DEUX RENCONTRES FAUTE DE DISPONIBILITÉ DU CÔTÉ DU CENTRE D'APPELS DE L'IMMIGRATION. DES PRÉOCCUPATIONS RELIÉS AU TRAVAIL SPÉCIFIQUE DES CENTRES D'APPELS ONT ÉTÉ DISCUTÉS.**

**À LA FIN DE LA PREMIÈRE RENCONTRE, IL A ÉTÉ DÉCIDÉ QU'UN SUIVI SERAIT FAIT DE LA PART DES VPN AVEC LA GESTIONNAIRE EX-02 SUR TOUS LES POINTS SOULEVÉS. CETTE RENCONTRE FÛT FAITE EN LA PRÉSENCE DE MME CHRISTIANE DUMAS ET MME DEMONTIGNY DU CASC DE MONTRÉAL. AU DÉPART, LA GESTION ÉTAIT TRÈS RÉFRACTAIRE À LA TENUE DE CETTE RENCONTRE QU'ELLE JUGAIT INUTILE HORS DES CRCPS. NOUS POUVONS VOUS VOUS ASSURER QU'UNE FOIS LA RENCONTRE TERMINÉE LE DISCOURS ÉTAIT TOUT AUTRE ET DES ENTENTES FORMELLES AVAIENT ÉTÉ PRISENT ENTRE LES PARTIES. DEPUIS QU'UNE MAJEURE PARTIE DES RESPONSABILITÉS ONT ÉTÉ DÉVOLUES À LA RÉGION, IL EST CLAIR DANS NOTRE PENSÉE QUE LA GESTION N'ÉTAIT PAS PRÊTE À RECEVOIR CETTE ENTITÉ. UN TRAVAIL DE LONGUE HALEINE À PERMIS DE BIEN LEUR FAIRE COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE CETTE ENTITÉ ET DES DÉCISIONS QUI SERONT PRISENT DANS L'AVENIR.**

**À LA FIN DE LA DEUXIÈME RENCONTRE UN SUIVI IDENTIQUE A ÉTÉ FAIT AVEC MME CHRISTIANE DUMAS. LA GESTION A BIEN SAISI L'AVANTAGE D'UNE TELLE RENCONTRE.**

**DU CÔTÉ NATIONAL LA GESTION REFUSE SYSTÉMATIQUEMENT DE CONTINUER LES RENCONTRES MIXTES. UN SOUS COMITÉ AVAIT MÊME ÉTÉ FORMÉ POUR TRAVAILLER À REBÂTIR CES RENCONTRES. FORCE EST DE CONSTATER QUE LA VOLONTÉ N'Y EST PLUS DU CÔTÉ PATRONAL. DONC TOUS LES SUJETS SOUHAITÉS SERONT APPORTÉS À LA TABLE NATIONALE MIXTE DE SERVICE CANADA.**

**NOUS SOMMES FIERS DU TRAVAIL ACCOMPLI LORS DE CES DEUX RENCONTRES. CETTE ÉQUIPE À RÉUSSI, ENSEMBLE, À FAIRE AVANCER LA CAUSE DES MEMBRES ET PAR LE FAIT MÊME RÉUSSI À RÉGLER PLUSIEURS PROBLÈMES RÉCURRENTS QUI TOUCHAIENT LES CENTRES D'APPELS. IL NE FAUT SURTOUT PAS LÂCHER NOS ACTIONS COMMUNES ET LOCALES. MERCI AU BSR POUR SON EXPERTISE DONT ON NE SAURAIT SE PASSER.**

MONA LORTIE LABBÉ ET MARC BELLEFEUILLE

VPN RESPONSABLES DU COMITÉ AD-HOC SUR LA CENTRES D'APPELS DU SEIC-QUÉBEC NOVEMBRE 2011