

# CONVENTION COLLECTIVE 2024

Entre

**nordia**

**NORDIA Inc.**

**Centre contact clientèle de Québec  
(Ci-après la Compagnie)**

Et



**LE SYNDICAT DES MÉTALLOS, SECTION LOCALE 1976  
(Ci-après le Syndicat)**

## TABLE DES MATIERES

|   |                              |
|---|------------------------------|
| ARTICLE 1 – OBJECTIF DE LA CONVENTION ET DÉFINITIONS .....                        | 3                            |
| ARTICLE 2 – RECONNAISSANCE SYNDICALE.....   | 4                            |
| ARTICLE 3 – DROITS DE LA DIRECTION .....  | 4                            |
| ARTICLE 4 – CHAMP D’APPLICATION DE LA CONVENTION COLLECTIVE .....                 | 5                            |
| ARTICLE 5 – TAUX DE SALAIRE ET PRIMES.....  | 5                            |
| ARTICLE 6 – HEURES DE TRAVAIL .....   | 5                            |
| ARTICLE 7 – AFFICHAGE DES POSTES .....  | 8                            |
| ARTICLE 8 – DROIT DE SÉLECTION - AGENT SOUTIEN-HORS LIGNE.....                    | 9                            |
| ARTICLE 9 – HEURES SUPPLÉMENTAIRES .....  | 9                            |
| ARTICLE 10 – BANQUE D’HEURES EN RÉSERVE – UTILISATION.....                        | 10                           |
| ARTICLE 11- PÉRIODE DE PROBATION.....   | 10                           |
| ARTICLE 12 – ANCIENNETÉ .....   | 10                           |
| ARTICLE 13 – CONGÉS PERSONNELS AUTORISÉS .....                                    | 13                           |
| ARTICLE 14 – CONGÉ DE MATERNITÉ, DE PATERNITÉ, D’ADOPTION ET PARENTAL.....        | 14                           |
| ARTICLE 15 – COMPARUTION EN COUR ET FONCTION DE JURÉ .....                        | 14                           |
| ARTICLE 16 – CONGÉS AUTORISÉS .....   | 15                           |
| ARTICLE 17 – ABSENCES AUTORISÉES – NAISSANCE ET ADOPTION .....                    | 16                           |
| ARTICLE 18 – JOURS FÉRIÉS.....  | 16                           |
| ARTICLE 19 – VACANCES.....  | 17                           |
| ARTICLE 20 – PROCÉDURE DE GRIEF ET ARBITRAGE .....                                | 18                           |
| ARTICLE 21 - MESURES DISCIPLINAIRES .....   | 20                           |
| ARTICLE 23 – RELATIONS PATRONALES SYNDICALES RÉUNIONS DE CONSULTATION MIXTE ..... | 22                           |
| ARTICLE 24 – SANTÉ ET SÉCURITÉ.....   | 23                           |
| ARTICLE 25 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....   | 24                           |
| ARTICLE 26 – COTISATIONS SYNDICALES .....   | 25                           |
| ARTICLE 27 – ERREUR DE PAIE .....   | 26                           |
| ARTICLE 28 – DURÉE DE LA CONVENTION COLLECTIVE .....                              | 26                           |
| ANNEXE A .....  | 28                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 1 (AMENDÉE) – CONGE DIFFERE SALARIAL (2% ET 4%).....      | ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 2 - STATUT D’ETUDIANT .....                               | 31                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 3 - HORAIRES BRISES.....                                  | 33                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 4 - PLAN DE REMUNERATION INCITATIVE VARIABLE.....         | 34                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 5 - RECLASSEMENT .....                                    | 35                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 6 - SERVICE TELECONFERENCE.....                           | 36                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 7 - AGENTS MULTIFONCTIONNELS.....                         | 38                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 8 - MOUVEMENT DE PERSONNEL ENTRE LES SERVICES .....       | 39                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 9 - JOUR DE MALADIE POUR INVALIDITE DE COURTE DUREE ..... | 40                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 10 - MAINTIEN DES PROGRESSIONS SALARIALES .....           | 41                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 11 - PROGRAMME D’ACCOMMODEMENT PRERETRAITE.....           | 42                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 12 - NOUVEAUX STATUTS .....                               | 43                           |
| LETTRE D’ENTENTE NUMÉRO 13 – FONDS DE SOLIDARITE .....                            | 44                           |
| LETTRE D’INTENTION SEMAINE DE QUATRE (4) JOURS .....                              | 45                           |

## ARTICLE 1 – OBJECTIF DE LA CONVENTION ET DÉFINITIONS

- 1.1 La Compagnie et le Syndicat reconnaissent l'importance, dans un environnement très concurrentiel, d'une main d'œuvre qui soit à la fois productive et efficace et qui s'engage à offrir un service à la clientèle de classe mondiale dans un milieu qui encourage les relations harmonieuses entre les parties. La Compagnie et le Syndicat feront le nécessaire pour encourager et faciliter le développement de ces qualités chez les employés et de promouvoir un tel environnement sur les lieux du travail.
- 1.2
- a) L'objectif principal de cette convention est d'obtenir la pleine mesure des avantages d'une négociation collective ordonnée et une méthode amicale de règlements des différends qui peuvent survenir entre les parties, et d'établir les conditions d'emploi devant être observées par la Compagnie et le Syndicat ;
  - b) Dans la présente convention, l'usage du genre masculin inclut le genre féminin.
- 1.3 Il est dans l'intérêt commun de la Compagnie et des employés que l'exploitation des services se fasse de manière efficace et économique afin de favoriser le plein emploi avec une rémunération et des conditions de travail raisonnables.
- 1.4 La Compagnie et le Syndicat s'engagent à adhérer aux dispositions de cette convention et au *Code du travail*, L.R.Q. c. C-27, dans le but de régler pacifiquement les différends.
- 1.5 **DÉFINITIONS : - Aux fins de la présente convention :**
- a) CONVENTION COLLECTIVE – désigne la convention collective présentement en vigueur, incluant les amendements ou les interprétations convenues entre les parties par entente écrite et signée.
  - b) ENTENTE PAR CONSENTEMENT MUTUEL – désigne une entente écrite entre le président de la Section locale et le représentant de la Compagnie, ou leurs délégués autorisés.
  - c) ENTENTE LOCALE – désigne une entente locale écrite entre le représentant de l'unité syndicale et le représentant de la Compagnie ou leurs délégués autorisés et reconnus par le président du Syndicat et par le service corporatif des ressources humaines.
  - d) COMPAGNIE – désigne Nordia Inc., Centre contact clientèle de Québec représenté par son personnel cadre et ses gestionnaires de différents niveaux ou leurs représentants désignés.
  - e) EMPLOYÉ – désigne toute personne qui est un employé de la Compagnie faisant partie de l'unité de négociation et qui est visée par cette convention collective. Les employés seront considérés comme suit :

EMPLOYÉ À PLEIN TEMPS – une personne employée dans un poste couvert par cette convention collective et qui est régulièrement requise de travailler :

Pour les employés de tous les services excluant la téléconférence (voir lettre d'entente), l'employé qui est régulièrement requis de travailler entre trente-sept et demie (37.5) heures et 40 heures par semaine (en excluant les périodes de repas et incluant les pauses) sur une base continue tout au cours

de l'année et assujettie au paragraphe 6.1.

Pour les employés du service de la téléconférence, la lettre d'entente prévaut.

**EMPLOYÉ À TEMPS PARTIEL** – Sous réserve du sous-paragraphe b) ci-dessous, une personne employée dans un poste couvert par cette convention collective et qui est régulièrement requise :

De travailler un minimum de vingt (20) heures par semaine (en excluant les périodes de repas et incluant les pauses) sur une base continue tout au cours de l'année et assujettie au paragraphe 6.1.

Pour les employés du service d'assistance annuelle, une personne qui est régulièrement requise de travailler jusqu'à trente-deux et demie (32.5) heures par semaine (en excluant les périodes de repas et incluant les pauses) sur une base continue tout au cours de l'année et assujettie au paragraphe 6.1.

Lorsqu'un nouvel emploi est ajouté à l'unité de négociation, les heures de travail visant cet emploi seront déterminées par la Compagnie. Le Syndicat sera avisé par la Compagnie des heures de travail requises pour cet emploi.

- f) SYNDICAT – Désigne la Section locale TC 1976 des Métallos.
- g) HORAIRE DE TRAVAIL – signifie une projection de tous les quarts de travail requis indiquant les jours de travail et de congé, les heures de début et de fin du travail.
- h) QUART – signifie une période de temps déterminée au cours d'une journée de travail pendant laquelle un employé est requis d'être présent.
- i) SEMAINE – aux fins de cette convention collective, le mot « semaine » signifie une période de sept jours consécutifs commençant le dimanche à 00 :00 et se terminant le samedi à 24 :00.

## **ARTICLE 2 – RECONNAISSANCE SYNDICALE**

- 2.1** La Compagnie reconnaît le Syndicat comme seul et unique agent négociateur de la convention collective de tous les employés de Nordia Inc. travaillant présentement à son Centre contact clientèle de Québec, sis au 1271 Avenue Jules Verne Ancienne Lorette, QC G2E 6L6, à l'exception des superviseurs, des techniciens, des assistants aux horaires, des assistants à l'assurance service, des assistants au service, des employés de bureau et toute personne ayant une fonction de cadre.

## **ARTICLE 3 – DROITS DE LA DIRECTION**

- 3.1** La Compagnie se réserve tous les droits qui n'ont pas été modifiés, limités ou restreints par la présente convention ou auxquels elle n'a pas renoncé en vertu de la présente convention, y compris :
- a) le droit de maintenir l'ordre, la discipline et l'efficacité, et le droit d'établir et de faire appliquer des règles et règlements raisonnables ;

- b) le droit d'embaucher, de muter, de mettre à pied, de rappeler, de promouvoir ou de rétrograder un employé ou de mettre fin à son emploi, le droit de classer, d'assigner et de hiérarchiser des tâches, de renvoyer un employé, de le suspendre ou de lui imposer une autre mesure disciplinaire ; toutefois, la réclamation d'un employé alléguant qu'il a été renvoyé ou qu'il a fait l'objet d'une autre mesure disciplinaire sans cause juste peut faire l'objet d'un grief en vertu de l'article 20 de la convention ;
- c) le droit de déterminer des modes opérationnels ; le niveau de supervision ; des horaires de travail ; des heures et des jours de travail, incluant la planification et l'autorisation du temps supplémentaire ; le nombre d'employés requis en tout temps et les tâches à accomplir.

3.2 Il est compris et entendu que les droits de la direction tels qu'établis au paragraphe 3.1 sont assujettis aux dispositions de cette convention collective et qu'ils ne seront pas exercés de manière incompatible avec les dispositions des présentes.

#### **ARTICLE 4 – CHAMP D'APPLICATION DE LA CONVENTION COLLECTIVE**

4.1 Dans l'éventualité où la Compagnie déciderait de modifier substantiellement les exigences requises pour un poste existant ou de créer un nouveau poste qui n'est pas visé par la présente convention collective, des discussions seront entamées avec le Syndicat afin de déterminer, le cas échéant, quelles modifications aux dispositions de la présente convention collective pourraient être nécessaires afin de refléter les nouvelles exigences du poste ou celles du nouveau poste et afin de déterminer le nouveau taux de salaire.

#### **ARTICLE 5 – TAUX DE SALAIRE ET PRIMES**

- 5.1 Les taux de salaire de base pour les employés visés par la présente convention sont contenus à l'annexe A.
- 5.2 Lorsqu'un nouvel emploi est ajouté à l'unité de négociation, le taux de salaire de base et l'échelle salariale visant cet emploi seront déterminés par la Compagnie. Le Syndicat sera avisé par la compagnie du taux de salaire de base et de l'échelle salariale nouvelle ou modifiée visant cet emploi.
- 5.3 L'employé appelé à travailler à titre d'agent soutien hors-ligne (ce terme inclut les agents coach, support plancher, SME, helpdesk, assistant chef d'équipe, agent formation continue) dûment autorisé, aura droit à une prime de 1,00\$ par heure travaillée.
- 5.4 L'employé appelé à travailler entre 24h00 et 06h00 et dûment autorisé, aura droit à une prime de 1,50 \$ par heure travaillée.

#### **ARTICLE 6 – HEURES DE TRAVAIL**

6.1 Il n'y a rien dans cet article qui doit être perçu comme une garantie de travail pour aucun employé ou comme établissant une garantie d'un certain nombre d'heures de travail.

##### Employés à temps plein

6.2 Pour les employés de tous les services excluant la téléconférence la semaine de travail régulière pour un employé à temps plein sera entre trente-sept heures et demie (37.5) et quarante heures (40). La journée régulière de travail est entre huit (8) heures et huit heures et demie (8.5)

consécutives incluant une pause repas non rémunérée d'une demi-heure et de deux (2) pauses payées de quinze (15) minutes.

#### Employés à temps partiel

##### 6.3

- a) Sous réserve du paragraphe b) ci-dessous, la semaine de travail régulière pour un employé à temps partiel est un minimum de vingt (20) heures par semaine. Une journée régulière de travail peut varier entre trois (3) heures et huit heures et demie (8.5) incluant les pauses et les repas. Après deux heures et demie (2.5) consécutives de travail, une pause payée de quinze (15) minutes sera accordée à l'employé et après cinq heures et quart (5.15) inscrits à l'horaire une période de repas non rémunérée de trente (30) minutes.
- b) Pour les employés du service d'assistance annuaire, la semaine de travail régulière pour un employé à temps partiel est jusqu'à un maximum de trente-deux heures et demie (32.5) par semaine. Une journée régulière de travail peut varier entre trois (3) heures et huit heures et demie (8.5) incluant les pauses et les repas. Après deux heures et demie (2.5) consécutives de travail, une pause payée de quinze (15) minutes sera accordée à l'employé et après cinq heures et quart (5.15) inscrits à l'horaire une période de repas non rémunérée de trente (30) minutes.

#### Horaires de travail

- 6.4 La Compagnie pourra, à sa seule discrétion, établir ou modifier les horaires et les heures de travail de manière à répondre aux besoins opérationnels selon ce qu'elle juge approprié.
- 6.5 Lorsque les horaires de travail sont établis, la Compagnie publie en ligne les horaires au moins deux (2) semaines avant leur implantation.
- 6.6 Dans les cas où il est nécessaire de réviser les horaires établis, la compagnie publiera en ligne les horaires de travail révisés au plus tard sept (7) jours calendrier avant l'implantation.

#### Périodes de repas

- 6.7 Les employés requis de travailler un quart de travail de plus de cinq heures (5) par jour auront droit à une période de repas non rémunérée d'une durée ininterrompue de trente (30) minutes.

#### Pauses

##### 6.8

- a) Les employés bénéficient d'une pause rémunérée d'une durée ininterrompue de quinze (15) minutes et ce, après un intervalle maximum de deux heures et demie (2.5) consécutives de travail dans une journée.
- b) Les périodes de pauses seront réparties à la discrétion de la Compagnie tels qu'établis en a), mais ne pourront être attribuées au début ou à la fin d'un quart de travail.

#### Indemnité de présence/minimum garantie/paie sur appel

##### 6.9

- a) La Compagnie doit aviser un employé au moins deux (2) heures avant le début de son quart de travail régulier du fait que sa présence au travail n'est plus requise ;

- b) Si l'employé n'a pas été avisé dans le délai prescrit, il se verra octroyer une période de travail de trois (3) heures à son taux de salaire de base. Si aucun travail n'est disponible, l'employé aura droit à une indemnité équivalente à trois (3) heures à son taux de salaire de base ;
- c) L'avis prévu au paragraphe a) ci-dessus sera communiqué à l'employé par téléphone ou par boîte vocale au numéro de téléphone apparaissant au dossier RH de l'employé. Il incombe à l'employé d'informer la Compagnie de son numéro de téléphone exact ou de tout changement à cet égard.

#### Échanges et dons de quarts de travail

- 6.10** Les employés peuvent faire une demande d'échange ou de don de quart complet ou partiel, les demandes seront traitées via IEX et par le service de la gestion des effectifs selon les modalités suivantes :
- a) Minimum d'une heure (60 minutes) pour un don d'heure
  - b) L'échange ou le don de quarts de travail n'engendre pas de temps supplémentaire ;
  - c) L'employé doit répondre aux exigences du poste selon le service en cause (par ex : bilinguisme).

#### Quarts de travail

- 6.11** Les quarts de travail sont assignés dans un service donné de la façon suivante à l'exception des postes de nuit pour les services de l'assistance annuelle, relais malentendants, la téléconférence ainsi que SAT qui ont été attribués par affichage et sont considérés comme des postes permanents.
- a) Par statut ;
  - b) Par ancienneté dans le statut ;
  - c) Par préférence
- 6.12** Dans l'éventualité où un horaire à temps plein est établi selon les dispositions du paragraphe 6.2 et qu'il requiert moins d'employés à temps plein, les employés en surplus seront assignés par ordre inverse d'ancienneté à des quarts de travail et à un statut temps partiel.
- 6.13** Dans l'application du paragraphe 6.12, les employés bénéficiant du statut d'employés à plein temps ou à temps partiel continuent de jouir des avantages de leur statut propre pendant la période temporaire de changement de statut.
- 6.14** Dans l'application du paragraphe 6.12, les employés réaffectés temporairement à un autre statut seront cédulés sur les quarts de travail en fonction de leur ancienneté.
- 6.15** Les employés temporairement réaffectés à un autre statut retrouveront leur statut original lorsque le volume le permettra.
- 6.16** Dans l'éventualité où les horaires de travail établis selon les dispositions du paragraphe 6.4 créaient une augmentation temporaire du besoin de main d'œuvre à l'intérieur d'un statut à temps plein, et qu'il n'y a pas d'employés qui travaillent temporairement dans le statut, la procédure suivante s'appliquera :

- a) Les employés ayant un statut d'employé à temps partiel se verront offrir le quart de travail disponible par ordre d'ancienneté, de préférences et de qualifications ;
- b) Si le procédé ci-dessus ne parvenait pas à combler l'ouverture disponible, la Compagnie procéderait à une affectation par ordre inverse d'ancienneté.

## ARTICLE 7 – AFFICHAGE DES POSTES

7.1 Les postes permanents à l'intérieur de l'unité de négociation seront affichés par la Compagnie pour une période de sept (7) jours calendrier. L'avis affiché par la Compagnie contiendra une description sommaire du poste et des qualifications requises pour occuper ce poste permanent. L'avis indiquera aussi la date à laquelle l'employé doit être disponible pour commencer à travailler.

REMARQUE : Dans les cas de projets spéciaux ou de contrats à délais courts et qui demandent une période d'affichage plus courte, la Compagnie s'engage à rencontrer le Syndicat afin de convenir de modalités particulières pour l'affichage et l'attribution des dits postes.

7.2 L'employé doit satisfaire aux conditions suivantes pour être admissible à poser sa candidature à un poste permanent :

- a) L'employé doit avoir complété sa période de probation ;
- b) L'employé doit être disponible pour commencer à travailler à ce poste permanent à la date requise par la Compagnie pour débiter la formation.

REMARQUE : L'employé qui satisfait aux conditions énoncées ci-dessus et qui est en vacances, peut reporter ses vacances afin de se rendre disponible pour suivre la formation. Lesdites vacances seront reportées à une date à être déterminée en tenant compte des autres employés et des besoins d'affaires.

7.3 La Compagnie tiendra compte des facteurs suivants lorsque viendra le temps de combler un poste permanent :

- a) L'ancienneté de l'employé ; et
- b) Les qualifications, l'expérience, les habiletés et les compétences de l'employé ;
- c) Lorsque les qualifications, l'expérience, les habiletés et les compétences sont égales entre deux (2) employés ou plus, alors l'ancienneté sera le facteur déterminant.

7.4 Durant la période d'affichage décrite au paragraphe 7.1, l'employé doit postuler en soumettant une demande écrite au service des RH. La Compagnie procédera à la sélection, s'il y a lieu, dans un délai de quinze (15) jours calendrier de la fin de l'affichage ou à l'intérieur d'un autre délai convenu entre les parties.

7.5 La Compagnie se réserve spécifiquement le droit de :

- a) Comblent le poste permanent par d'autres employés pendant la période d'affichage prévue aux paragraphes 7.1 à 7.4
- b) Engager un nouvel employé ou transférer d'autre personnel pour combler le poste permanent :



- i) Si aucune candidature n'est reçue à l'intérieur du délai prévu au paragraphe 7.4 ; ou
- ii) Si les employés qui ont soumis leur candidature dans le délai prévu au paragraphe 7.4 n'ont pas les qualifications requises pour faire le travail tel que stipulé paragraphe 7.3.

## **ARTICLE 8 – DROIT DE SÉLECTION - AGENT SOUTIEN-HORS LIGNE**

- 8.1** Étant donné la nature particulière et les responsabilités spécifiques du poste d'agent soutien hors-ligne, la Compagnie a le droit de nommer les personnes à ce poste en utilisant des critères de sélection développés conjointement par la Compagnie et le Syndicat. Il est entendu que l'ancienneté ne sera pas le seul facteur déterminant mais sera un facteur à considérer et dont la valeur pondérée sera intégrée au système de pointage des critères de sélection.
- 8.2** Avant d'établir les critères de sélection, la Compagnie fournira au Syndicat une description du poste d'agent soutien hors-ligne.
- 8.3** L'affichage des postes d'agent soutien hors-ligne se fera selon les dispositions de l'article 7 à l'exception du paragraphe 7.3.

## **ARTICLE 9 – HEURES SUPPLÉMENTAIRES**

- 9.1** Le terme heures supplémentaires désigne les heures de travail :
- a) en sus des huit (8) heures de travail par jour quel que soit le jour, excluant la période de repas.
  - b) en sus de quarante (40) heures par semaine.
- Les heures supplémentaires doivent être rémunérées au taux de base majoré de 50%.
- 9.2** Un employé qui a travaillé quarante (40) heures dans une semaine et qui est appelé pour effectuer des heures de travail qui ne précèdent ni ne suivent immédiatement son quart de travail normalement cédulé sera rappelé pour une période minimale de trois (3) heures rémunérées au taux de base majorée de 50%. Si la période dépasse trois (3) heures, le taux tel que majoré sera payable à la minute.
- 9.3** Lorsque le temps supplémentaire s'avère nécessaire, les besoins d'heures seront comblés comme suit :
- a) Les employés intéressés à se rendre disponible pour faire du temps supplémentaire peuvent inscrire leur nom dans un cahier conservé dans le service en y indiquant l'heure et le jour de leur disponibilité. Il est de la responsabilité de l'employé de retirer son nom du cahier s'il n'est plus disponible ;
  - b) Si les besoins ne sont pas comblés après l'étape a), le temps supplémentaire est offert sur le plancher aux employés qualifiés sur la base du premier arrivé, premier servi ;
  - c) Les heures de travail additionnelles non-comblées après les étapes a) et b) seront d'abord attribuées aux employés à temps partiel n'ayant pas atteint le maximum d'heures au taux de base non majoré et ce, par ordre inverse d'ancienneté ;

- d) Si les besoins en heures ne sont pas comblés après les étapes a), b) et c), les heures supplémentaires de travail seront distribuées parmi les employés qualifiés dans le service par ordre inverse d'ancienneté.

## **ARTICLE 10 – BANQUE D'HEURES EN RÉSERVE – UTILISATION**

- 10.1 Les employés auront la possibilité de mettre en réserve les heures effectuées aux taux des heures supplémentaires en avisant la Compagnie par écrit le jour où les heures supplémentaires sont effectuées.
- 10.2 Le nombre d'heures en réserve sera limité à 40 heures en banque à quelque moment que ce soit de l'année et sera traité comme suit :
  - a) Un minimum de 1 heure peut être mis en réserve ;
  - b) Un minimum de 1 heure peut être pris de la banque en temps banqué.
  - c) Toute heure en réserve qui n'a pas été utilisée ou payée en cours d'année sera payée à l'employé sur le dernier chèque de paie de l'année en cours.
- 10.3 Les heures en réserve dans la banque de temps peuvent être utilisées pour combler le salaire perdu à la suite d'une absence pour cause de maladie, en avisant la compagnie par écrit le jour suivant l'absence.
- 10.4 Le temps accumulé en réserve doit servir à prendre un congé. La demande doit être faite dans les délais qui sont établis dans le calendrier des échéanciers de production des horaires. L'approbation de la Compagnie est basée sur ses besoins opérationnels.
- 10.5 Les demandes de congés annuels ont préséance sur les demandes de congé associées aux heures supplémentaires mises en réserve.

## **ARTICLE 11- PÉRIODE DE PROBATION**

- 11.1 Un employé sera considéré en période de probation jusqu'à ce qu'il ait complété ses trois (3) premiers mois en ligne suivant la période de formation (sauf pour la téléconférence qui sera la première journée en appel). Il est expressément entendu par les parties que, durant la période de probation, l'employé sera considéré comme un employé à l'essai et pourra être congédié en tout temps à la seule discrétion de la Compagnie qu'il y ait ou non cause juste et suffisante, pourvu que ce congédiement ne soit pas fait de façon arbitraire, de mauvaise foi ou pour des raisons discriminatoires. Les absences pour cause de maladie prolongeront la période de probation proportionnellement à la durée des absences. La période de probation peut être prolongée par entente par consentement mutuel.

## **ARTICLE 12 – ANCIENNETÉ**

### Liste d'ancienneté

#### 12.1

- a) La liste d'ancienneté des membres de l'unité de négociation devra être préparée et rendue disponible par la Compagnie dans un délai de trente (30) jours calendrier de la date de la signature de la présente convention collective, deux fois par année par la suite (en janvier et juillet) et en cas de mise à pied. Ladite liste indiquera de façon distincte :
  - i) L' « ancienneté de compagnie » ; relative à la date d'embauche.
  - ii) L' « ancienneté de service » ; relative à la date d'intégration à un service donné.
- b) L'employé dispose d'un délai de trente (30) jours calendrier de la date de l'affichage pour demander la correction de la liste d'ancienneté sur présentation d'une preuve écrite d'erreur au service local des ressources humaines.
- c) Toute demande de correction de la liste d'ancienneté d'un employé sera traitée par le service local des ressources humaines dans les sept (7) jours calendrier de la réception de la demande. Le Syndicat sera avisé de tout changement résultant d'une demande de correction, le cas échéant.
- d) À l'expiration de la période de trente (30) jours décrite au paragraphe b) et par suite de tout changement apporté à la liste d'ancienneté suivant le paragraphe c), la liste d'ancienneté sera considérée comme finale.
- e) Lorsque deux employés ou plus sont embauchés le même jour dans l'unité de négociation, leur rang d'ancienneté sera déterminé par un tirage au sort effectué par le délégué de la Compagnie et le président de la Section locale.
- f) L'agent étudiant accumule l'ancienneté de compagnie à partir de sa date d'embauche. Cependant, celle-ci ne prévaut qu'à l'intérieur du « statut étudiant » pendant les sessions académiques. Lors de la période estivale, l'agent étudiant est considéré comme un FTF. L'agent étudiant accumule l'ancienneté de compagnie à partir de sa date d'embauche.

REMARQUE :

Pour les transferts inter-sites (Nordia), la date d'ancienneté pour les horaires et le rang de sélection de vacances sera la date d'arrivée dans le centre, peu importe de quel centre.

Rétention et accumulation de l'ancienneté

- 12.2** L'ancienneté est conservée et continue de s'accumuler durant les absences causées par une mise à pied, une grève ou un lock-out, une maladie ou un accident, une suspension sans solde et une absence autorisée dont la durée n'excède pas douze (12) mois.

Affectation temporaire hors de l'unité de négociation

**12.3**

- a) Un employé affecté temporairement à un poste qui n'est pas visé par la présente convention collective ou à un poste cadre continue d'apparaître sur la liste d'ancienneté du groupe d'où il provient. L'employé conserve ses droits d'ancienneté et continue d'en accumuler ;
- b) À la fin de l'affectation temporaire, l'employé reprend le poste qu'il occupait avant l'affectation ;
- c) La Compagnie retient sur le salaire de l'employé en affectation temporaire le plein montant de

la cotisation syndicale aux deux semaines sous réserve des conditions et des exceptions prévues dans la présente convention collective.

- d) Un agent affecté pendant plus de 6 mois continus à des tâches qui ne font pas partie du travail régulier de l'unité de négociation cessera d'accumuler l'ancienneté à compter du 7<sup>ième</sup> mois sauf dans le cas de maladie ou maternité.

#### Élection ou nomination à un poste syndical à temps plein

**12.4** Sous réserve de l'article 12.5 h), les employés élus ou nommés à un poste syndical à temps plein au Syndicat des Métallos conservent leurs droits d'ancienneté et continuent d'en accumuler pendant qu'ils occupent ce poste.

#### Perte d'ancienneté

**12.5** L'ancienneté sera perdue, le nom de l'employé sera retiré de la liste et l'employé sera considéré comme n'étant plus à l'emploi si l'employé :

- a) Quitte volontairement son emploi à la Compagnie ;
- b) Part à la retraite ;
- c) Est congédié de ses fonctions et qu'un tel congédiement est maintenu suite à la procédure de règlement des griefs ;
- d) Est absent du travail pendant trois (3) jours ouvrables consécutifs sans aviser ni justifier son absence auprès de l'employeur ;
- e) Sans raison valable, ne se présente pas au travail après avoir été rappelé d'une mise à pied à l'intérieur du délai prescrit au paragraphe 12.7 c) et d)
- f) A été mis à pied pour une période de plus de douze (12) mois consécutifs ;
- g) Néglige sans raison valable de retourner au travail le premier jour ouvrable suivant la fin de son congé autorisé ; ou, a pris un tel congé pour une raison autre que celle précédemment approuvée ;
- h) Demeure à une fonction syndicale tel que stipulé au paragraphe 12.4 ou se voit accorder un congé personnel sans solde conformément à l'article 13 pour une période de plus de douze (12) mois consécutifs à moins qu'une période plus longue soit convenue par entente par consentement mutuel.

**REMARQUE** : L'employé qui démissionne et qui est réembauché dans les douze (12) mois de la date de sa démission se verra reconnaître son ancienneté de compagnie antérieure au plan du salaire, pour les fins de vacances annuelles (quant à la durée ; l'ordre de sélection étant déterminé par l'ancienneté de service) et du droit aux avantages sociaux mais pas dans l'attribution des horaires (qui le sera par ancienneté de service). Cette règle ne s'applique pas à toute démission qui survient entre le 15 mai et le 15 août et durant la période entre la fin de semaine précédant Noël et la fin de semaine qui suit le jour de l'an.

#### Réduction de personnel et mises à pied

## 12.6

- a) Les réductions de personnel doivent se faire à l'intérieur d'un même statut et d'un même service, selon la procédure suivante :
  - i) Les réductions doivent se faire par ordre inverse d'ancienneté dans un même statut à l'intérieur d'un même service. L'employé excédentaire le plus ancien ayant un statut d'employé à temps plein dans le service peut déplacer l'employé à temps partiel le moins ancien du même service jusqu'à ce que le nombre requis de réductions d'employés ait été atteint. Il est entendu qu'un employé à temps plein qui décide de déplacer un employé à temps partiel conservera un statut d'employé à temps partiel.
  - ii) Dans l'éventualité où un employé plus ancien à temps plein d'un service donné choisit de ne pas déplacer l'employé à temps partiel le moins ancien de ce service, cet employé aura un statut d'employé mis-à-pied à cet endroit.

REMARQUE : Les employés à temps plein qui décident de ne pas exercer leurs droits de déplacement ne seront rappelés qu'à un poste à temps plein qu'à l'intérieur de leur service.

- b) Les employés seront avisés par écrit au moins quatorze (14) jours calendrier avant une mise à pied.
- c) Si une mise à pied temporaire devait survenir, la Compagnie rencontrera le président d'unité et le représentant syndical attitré afin de discuter des points suivants :
  - i) Les raisons de la mise à pied ; et
  - ii) Les mesures de diminution d'impact, le cas échéant.

## Rappel

## 12.7

- a) Les rappels se feront par ordre inverse de mise à pied pour les employés du service visé.
- b) Lorsque les employés sont rappelés d'une mise à pied, ils sont avisés par courrier recommandé à l'adresse apparaissant au dossier RH de l'employé, avec copie au Syndicat.
- c) Les employés à temps plein doivent reprendre un poste à temps plein dans un délai de sept (7) jours calendrier suivant la réception de l'avis de rappel mentionné au paragraphe b).
- d) Les employés à temps partiel doivent se présenter au travail dans un délai de sept (7) jours calendrier suivant la réception de l'avis de rappel mentionné au paragraphe b).

## ARTICLE 13 – CONGÉS PERSONNELS AUTORISÉS

13.1 Un employé peut demander un congé sans solde pour une période de temps prédéterminée. La durée dudit congé sans solde est d'un minimum d'une (1) semaine et d'un maximum de (52) cinquante-deux semaines. Un employé peut demander un congé sans solde pour l'une des raisons suivantes :

- a) Retour aux études ;
- b) Raisons d'ordre personnel ;

c) Permissions exceptionnelles (raisons familiales) ;

L'octroi dudit congé sans solde est sujet aux besoins d'affaires, mais ne sera pas refusé sans raison valable.

REMARQUE : Durant un congé sans solde, l'employé conserve et accumule de l'ancienneté et du service auprès de la Compagnie et conserve tous ses droits d'ancienneté.

- 13.2** L'employé qui désire se prévaloir d'un congé sans solde doit soumettre sa demande écrite sur le Formulaire de demande congé sans solde à son chef d'équipe le plus tôt possible et dans les délais qui sont établis dans le calendrier des échéanciers de production des horaires en spécifiant la durée prévue du congé, les dates de départ et de retour et les raisons de la demande.
- 13.3** Un employé de retour d'un congé personnel autorisé retrouve le poste qu'il détenait immédiatement avant le début dudit congé.
- 13.4** L'octroi d'un congé sans solde ne peut avoir préséance sur l'octroi de vacances ou la reprise d'heures en réserve
- 13.5** Lorsque deux demandes ou plus de congés sans solde sont soumises au même moment et qu'elles couvrent, en tout ou en partie, la même période, les demandes seront considérées en tenant compte de la position de l'employé sur la liste d'ancienneté.
- 13.6** L'employé qui désire revenir au travail avant la date prévue de la fin de son congé personnel autorisé doit en faire la demande auprès du service des RH. La Compagnie a entière discrétion pour accorder la demande ou suggérer d'autres modalités de retour au travail. La Compagnie avisera l'employé par écrit de sa décision à l'adresse apparaissant au dossier de l'employé au service local des ressources humaines, avec copie au Syndicat.

#### **ARTICLE 14 – CONGÉ DE MATERNITÉ, DE PATERNITÉ, D'ADOPTION ET PARENTAL**

- 14.1** Les congés de maternité, de paternité, d'adoption et parental seront accordés selon les dispositions de la Loi sur les normes du travail L.R.Q. c. N-1.1.

#### **ARTICLE 15 – COMPARUTION EN COUR ET FONCTION DE JURÉ**

- 15.1** Un employé se verra accordé un congé avec solde moins les indemnités reçues, le cas échéant, et sans inclure les frais de kilométrage, pour agir à titre de juré ou pour comparaître comme témoin dans toute enquête ou procédure judiciaire. L'employé devra fournir les pièces justificatives qui rendent nécessaire sa présence en cour à titre de juré ou de témoin.
- a) Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas à l'employé impliqué personnellement dans son propre procès ou dans une enquête le concernant.
- b) L'employé continue d'accumuler de l'ancienneté durant la période passée à titre de juré ou de témoin.

## ARTICLE 16 – CONGÉS AUTORISÉS

### Congé de deuil

**16.1** Chaque employé aura droit à un congé de deuil payé au décès d'un membre de sa famille immédiate, selon les modalités décrites ci-dessous :

- a) Cinq (5) jours rémunérés au taux de salaire de base au décès du conjoint \* de l'employé, du père de l'employé, de sa mère, d'un de ses enfants ou des enfants du conjoint ;
- b) Trois (3) jours rémunérés au taux de salaire de base et deux (2) jours non-rémunérés au décès de son frère, de sa sœur ou de ses petits-enfants ;
- c) Une (1) journée rémunérée au taux de salaire de base et deux (2) jours non-rémunérés au décès des beaux-parents de l'employé, de son beau-frère, de sa belle-sœur, de son gendre, sa bru, ses grands-parents ou de ses neveux ou nièces ;
- d) Un (1) journée non-rémunérée au décès d'un oncle, d'une tante de l'employé ou des grands-parents par alliance ;

Dans les circonstances décrites aux paragraphes a), b) ou c), si le décès survient à plus de 150 km de la résidence de l'employé, l'employé se verra accorder une (1) journée supplémentaire payée si cette journée était prévue à l'horaire de travail.

Dans les circonstances décrites au paragraphe d), si les funérailles sont à plus de 150 km de la résidence de l'employé, l'employé se verra accorder une (1) journée supplémentaire non-payée si cette journée était prévue à l'horaire de travail.

\* « conjoints » : les personnes

- i) Qui sont liées par un mariage ou une union civile et qui cohabitent ;
- ii) De sexe différent ou de même sexe, qui vivent maritalement et sont les père et mère d'un même enfant ;
- iii) De sexe différent ou de même sexe, qui vivent maritalement depuis au moins un an.

**16.2** Lorsque les journées accordées sont rémunérées, les congés doivent correspondre à une journée de travail durant laquelle l'employé est habituellement requis de travailler ou qui a été prévue à son horaire de travail.

**16.3** Le congé doit être pris en journées consécutives et doit inclure la journée des funérailles.

**16.4** Le congé de deuil ne peut être monnayé ou reporté.

**16.5** La Compagnie se réserve le droit de demander des pièces justificatives pour l'octroi du congé.

**16.6** Dans des circonstances exceptionnelles, lorsque le défunt n'est pas un membre de la famille immédiate de l'employé, un congé d'une (1) journée non-rémunérée peut lui être accordée sur

approbation de la direction et sujet aux besoins d'affaire.

**16.7** Un employé ne sera pas admissible à un congé de deuil payé si :

- a) Il est en absence autorisée, ou ;
- b) Il reçoit des indemnités pour congé de maladie ou d'invalidité de courte ou de longue durée.

**16.8** L'employé a droit de suspendre son congé annuel pendant la période de congé de deuil.

#### Congé de mariage

**16.9** Dans l'éventualité où un employé est inscrit pour travailler le jour de son mariage, il se verra accorder un congé payé lors de cette journée.

**16.10** Dans le cas du mariage d'un enfant de l'employé ou de l'enfant de son conjoint, du père, de la mère, d'un frère ou d'une sœur, l'employé se verra accorder une journée de congé sans solde pour assister au mariage.

#### **ARTICLE 17 – ABSENCES AUTORISÉES – NAISSANCE ET ADOPTION**

**17.1** Un employé se verra accorder jusqu'à cinq (5) jours de congé dont deux (2) journées avec solde à l'occasion de la naissance de son enfant ou de l'adoption d'un enfant. Le congé ne peut être pris après l'expiration d'un délai de quinze (15) jours de l'arrivée de l'enfant à la résidence du père ou de la mère.

#### **ARTICLE 18 – JOURS FÉRIÉS**

**18.1** Tous les employés embauchés avant le jour férié et qui n'ont pas été absents, sans autorisation ou raison valable, le jour prévu à l'horaire précédant ou le jour suivant le congé férié, auront droit aux jours fériés payés suivants en vertu du paragraphe 18.4 :

|                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| Jour de l'An                    | Fête du travail   |
| Vendredi Saint                  | Action de grâces  |
| Journée nationale des Patriotes | Noël              |
| Fête nationale du Québec        | Lendemain de Noël |
| Fête du Canada                  |                   |

**18.2** Les employés qui travaillent un jour férié seront rémunérés à leur taux de salaire de base majoré de 50% pour toutes les heures travaillées en plus du paiement du jour férié mentionné au paragraphe 18.1 ci-dessus.

**18.3** Un congé férié qui survient pendant les vacances annuelles d'un employé sera traité en vertu du paragraphe 19.9.

**18.4** Les employés qui ont droit aux jours fériés décrits ci-dessus seront payés pour le congé férié selon le total des gains réguliers et de congés annuels payables au cours des 2 périodes de paie précédant la semaine où survient le jour férié, divisé par vingt (20).

\*sauf dans les services dans lesquels il y a une rémunération à commission : l'indemnité de l'employé



rémunéré en tout ou en partie à commissions doit être égale à 1/60 du salaire gagné au cours des 12 semaines complètes de paie précédent la semaine du congé.

## ARTICLE 19 – VACANCES

**19.1** L'attribution des vacances se fera selon les modalités de cet article. Les vacances doivent être prises entre le mai de l'année en cours et avril de l'année suivante selon les cycles de paies. Sous réserve du paragraphe 19.7, l'employé n'a pas le droit de reporter ses vacances à l'année suivante.

**19.2** Le nombre de journées de vacances auquel l'employé a droit se détermine comme suit :

| Service   | Jours par mois | Maximum |
|---|----------------|---------|
| Moins d'un an de service au 1er mai                         | 1              | 10      |
| 1 an de service depuis la date d'embauche                   | 1              | 10      |
| À la date des 3 ans de service depuis la date d'embauche ** | 1.5            | 15      |
| À la date des 10 ans de service depuis la date d'embauche   | 2              | 20      |

\*\* Note : Dès la date d'anniversaire de la 3<sup>ième</sup> et 10<sup>ième</sup> année de service, l'employé a droit au nombre de jours de vacances maximales indiqué dans le tableau ci-dessus, soit 15 et 20. Pour ce faire, un employé commence à accumuler le nombre de jours prévus dans chacune de ces catégories (3 et 10 ans de service) dès la date d'anniversaire de service précédente soit au courant de sa 2<sup>ième</sup> et de sa 9<sup>ième</sup> année de service. Ainsi, dès la date de son 3<sup>ième</sup> anniversaire de service il pourra par exemple avoir droit à ses 15 jours de vacances.

**19.3** Le choix des vacances est déterminé en tenant compte des années reconnues de service de l'employé et sur les besoins opérationnels de la Compagnie. Il est entendu que les impératifs du service peuvent restreindre le choix des dates de vacances.

**19.4** Le choix des vacances sera accordé en tenant compte de l'ancienneté. Les employés seront avisés au plus tard le 31 mars de la date des vacances qui leur sont accordées. Les employés devront prendre leurs congés annuels aux dates prévues.

**19.5** En cas de fin d'emploi, pour quelque motif que ce soit, les vacances accumulées et non prises seront payées conformément aux dispositions de la Loi sur les normes du travail L.R.Q. c. N-1.1.

**19.6** Nonobstant le paragraphe 19.1, l'employé qui, en raison de maladie ou de blessure, n'est pas en mesure de prendre ou de terminer ses vacances dans l'année en cours peut, s'il le désire, les reporter à l'année suivante.

### Indemnité de vacances

**19.7** Les employés ont droit à des vacances annuelles payées. L'indemnité de vacances sera payée selon les modalités suivantes :

| Années de service                               | % des gains accumulés dans l'année |
|---|------------------------------------|
| Moins de 3 ans depuis la date d'embauche        | 4%                                 |
| 3 à 10 ans de service depuis la date d'embauche | 6%                                 |
| 10 ans de service depuis la date d'embauche     | 8%                                 |

(\*) Les gains accumulés tiennent compte du salaire de base, temps supplémentaire, la prime de rendement individuelle et le paiement de vacances prises pendant l'année de référence précédente.

- 19.8 Les employées en congé de maternité ne verront pas leur droit aux vacances annuelles diminué pour l'année suivante pourvu que le congé soit accordé conformément à l'article 14.1
- 19.9 Les jours fériés survenant au cours du congé annuel d'un employé peuvent être ajoutés au congé annuel si les besoins d'affaire le permettent ou pris à tout autre moment choisi conjointement par la Compagnie et l'employé.

## ARTICLE 20 – PROCÉDURE DE GRIEF ET ARBITRAGE

- 20.1 Tout différend portant sur l'interprétation, l'application, l'administration ou la présumée violation de la présente convention collective est soumise aux règles et à la procédure suivantes :

### Étape 1

La Compagnie et le Syndicat sont déterminés à résoudre rapidement tout différend impliquant les employés et leur cadre immédiat et tenter de le faire avant qu'un grief ne soit soumis. À cette fin, si un employé a une plainte à formuler ou s'il croit avoir des motifs pour loger un grief, l'employé peut rencontrer son supérieur immédiat afin d'avoir une discussion informelle dans le but de tenter de régler le différend.

Si le différend n'est pas réglé, l'employé ou le représentant syndical local peut soumettre un grief en écrivant au service des RH dans les trente (30) jours calendrier de la date de l'événement ou de la date à laquelle l'employé en a pris connaissance.

Tout grief doit se faire par écrit et doit contenir les éléments suivants :

- a) Nom et fonction du plaignant ;
- b) Date du fait ou de la connaissance du fait qui a donné lieu au grief ;
- c) Nature du grief ;
- d) Mesure corrective attendue de la Compagnie ;
- e) Désignation de l'article (des articles) dont les dispositions sont présumées enfreintes.

Le représentant des ressources humaines ou son délégué dispose d'un délai de trente (30) jours calendrier pour rendre sa décision qui doit être écrite et motivée.

### Étape 2

Si le grief n'est pas réglé à l'étape 1, il peut être soumis par le président de la Section locale ou son représentant, au directeur des ressources humaines dans les trente (30) jours calendrier de la date de la décision rendue à l'étape 1.

Le directeur des ressources humaines et relations de travail ou son représentant dispose d'un délai de trente jours calendrier pour rendre sa décision qui doit être écrite et motivée.

### Grief collectif

Tout grief collectif sera soumis directement à l'étape 2 de la procédure de grief. Dans un tel cas, le grief doit être soumis dans les trente (30) jours calendrier de la date de l'événement ou de la connaissance de l'événement.

## Arbitrage

### 20.2

- a) Tout grief qui n'est pas réglé selon la procédure décrite aux étapes 1 et 2 ci-dessus peut être soumis à l'arbitrage dans les trente (30) jours de la date de la décision rendue à l'étape 3 par demande écrite d'arbitrage communiquée par une partie à l'autre. Il ne peut pas y avoir d'arrêt de travail et aucun grief ne pourra être soumis à l'arbitrage sans avoir préalablement franchi toutes les étapes de la procédure de griefs. Le droit à l'arbitrage ne s'étend à aucune autre question que celle portant sur l'interprétation, l'application, l'administration ou la présumée violation de la présente convention.
- b) Si le recours à l'arbitrage s'avère nécessaire les parties s'entendront sur le choix de l'arbitre parmi ceux qui sont disponibles dans un délai de soixante (60 jours) et advenant le cas où les partis ne s'entendent pas sur le choix de l'arbitre, un arbitre du ministère sera nommé. Toutes dispositions relatives à l'arbitrage doivent être prises dans les meilleurs délais possibles.
- c) L'arbitre n'est pas habilité à amender, à substituer ou à ajouter aux dispositions de la présente convention et sa décision doit être subordonnée aux dites dispositions.
- d) Les parties doivent assumer à parts égales la rémunération et les frais de l'arbitre. Toutefois, chaque partie assume toutes les dépenses faites pour ses propres témoins et représentants et tout autre frais relatif à l'arbitrage.
- e) La décision de l'arbitre est sans appel et lie les deux parties ainsi que les employés concernés.

### Arbitrage informel et accéléré :

Nonobstant les modalités d'application établies par la procédure d'arbitrage régulier pour présenter une cause, les parties peuvent, d'un commun accord, soumettre un grief en vue de la tenue d'une audience plus informelle et ce grief est alors considéré comme une " cause informelle et accélérée ".

L'une ou l'autre partie a jusqu'au début de l'audience pour se retirer du processus.

Sous réserve d'une entente contraire entre les parties, les causes informelles et accélérées ne nécessitent aucune documentation préalable, sauf qu'un exposé conjoint du cas ou un exposé par une seule partie (après commun accord) doit être remis à l'arbitre au plus tard au début de l'audience.

À l'audience, les parties doivent exposer verbalement leur position. Les communications écrites ne sont pas nécessaires dans le cas des causes informelles et accélérées. Les parties peuvent soumettre les documents, dossiers ou autres éléments de preuve comme elles le jugent à propos, sous réserve des règles normales d'admissibilité, du Code du travail et de la compétence et du pouvoir discrétionnaire de l'arbitre.

Les sentences ne doivent créer aucun précédent dont on peut s'autoriser dans une cause future. Sauf si le Code du travail l'exige, les sentences rendues dans le cadre du processus accéléré ne doivent pas être citées lors de la présentation d'une autre cause ni déclarées, sauf aux parties. L'énoncé écrit des

motifs ne doit être fourni qu'aux parties au grief.

Si, à un moment où un autre de la présentation d'une cause dans le cadre du processus accéléré, l'arbitre se rend compte, après consultation des parties, que la cause ne se prête pas à ce processus et qu'elle devrait suivre la procédure régulière, il peut renvoyer l'affaire aux parties afin que celle-ci soit présentée à nouveau selon la procédure régulière telle que décrite dans la convention collective.

Les dossiers des causes traitées dans le cadre du processus accéléré seront conservés à des fins juridiques, mais aucun numéro ne leur sera attribué. La numérotation de ces dossiers ne sera établie qu'à des fins administratives internes et ne fera d'aucune façon partie intégrante des décisions écrites transmises aux parties. Le nombre de causes traitées selon le processus accéléré sera ajouté au rapport sur le nombre total de causes traitées chaque année.

Nonobstant ce qui précède, les parties peuvent, d'un commun accord, demander une médiation dans le cadre du processus d'audience informel et accéléré. L'arbitre peut, de son gré, proposer sa médiation dans un litige, et ce, avant l'audience informelle et accélérée. Au moment d'inscrire une cause, les parties doivent aviser clairement l'arbitre de leur intention de demander la médiation dans le cadre du processus d'audience informel et accéléré.

## Délais

### 20.3

- a) Tout grief qui n'est pas présenté ou traité par le Syndicat dans les délais obligatoires prévus au présent article doit être considéré comme ayant été abandonné et ne peut être poursuivi ou repris.
- b) Si la Compagnie omet de donner suite à un grief ou si le grief n'est pas réglé dans les délais prévus, le grief peut être acheminé immédiatement à l'étape suivante.
- c) Les griefs qui n'ont pas été soumis en arbitrage par l'une ou l'autre des parties dans un délai de deux (2) ans depuis la présentation du grief à l'étape 1 seront considérés comme abandonnés.

Remarque : Les délais ne peuvent être prolongés que par une entente écrite entre la Compagnie et le Syndicat.

20.4 Le règlement d'un grief ne peut comporter une compensation de salaire rétroactive pour une période de plus de soixante (60) jours calendrier précédant la date de la présentation écrite du grief.

20.5 Les représentants syndicaux ou leurs délégués autorisés auront accès à un endroit privé pour discuter avec les employés concernés.

## **ARTICLE 21 - MESURES DISCIPLINAIRES**

21.1 À l'exception des employés en probation, aucun employé ne doit être réprimandé ou averti par écrit, être suspendu ou congédié pour des raisons disciplinaires, à moins que ce ne soit pour un motif valable.

21.2 Le représentant syndical ou son délégué, à moins que l'employé ne s'y oppose, pourra assister à la rencontre chaque fois qu'un représentant de la Compagnie convoque un employé dans le but précis de lui annoncer une des mesures mentionnées à la section 21.1.

21.3 Lorsque les circonstances nécessitent la prise immédiate de mesures disciplinaires, la Compagnie s'engage à aviser le représentant syndical ou son délégué le plus tôt possible par la suite.

- 21.4** Lorsque la Compagnie décide d'imposer toute mesure mentionnée au paragraphe 21.1, l'employé est avisé par écrit des faits justifiant la mesure et de son droit de faire un grief au moment où la mesure est prise ou le plus tôt possible par la suite. Copie sera transmise au Syndicat.
- 21.5** Les cas de congédiement peuvent être soumis directement à la deuxième étape de la procédure de règlement des griefs décrite à l'article 20.1.
- 21.6** À l'exception des cas de congédiement, toutes les mesures dont il est fait mention au paragraphe 21.1, doivent être supprimées du dossier de l'employé après une période de douze (12) mois.

#### Enquêtes de congédiement

- 21.7** Dans les situations où la Compagnie juge à propos de procéder à une enquête qui pourrait donner lieu à un congédiement, elle procédera comme suit :
- a) L'enquête sera menée de façon impartiale et juste et doit se tenir dans les meilleurs délais suivant la découverte des faits donnant lieu à ladite enquête ;
  - b) Avant la tenue de toute entrevue avec un employé, l'employé en cause sera avisé de la nature de l'entrevue en termes généraux (par ex. : malversation, contact client, etc.). Le Syndicat sera également avisé de la tenue d'une telle entrevue ;
  - c) Le supérieur immédiat de l'employé ou son délégué, avisera l'employé qu'il a droit d'être accompagné par un représentant syndical ;
  - d) Si l'employé requiert la présence de son représentant syndical, celui-ci se verra accorder immédiatement avant la tenue d'une telle entrevue une période maximale de quinze (15) minutes afin de s'entretenir avec l'employé ;
  - e) Lorsque le représentant syndical est présent, il assiste à l'entrevue à titre d'observateur. Bien que n'étant pas un participant actif, le représentant syndical aura la possibilité de d'intervenir et de poser des questions de clarification, mais ne doit en aucun cas perturber le processus d'enquête ;
  - f) Lors de l'entrevue, sans porter préjudice au processus d'enquête et dans le respect des règles régissant la confidentialité et la vie privée, la Compagnie fournira à l'employé le plus d'information possibles entourant les circonstances l'enquête ;
  - g) À la conclusion de l'entrevue, l'employé pourra obtenir une copie de sa déclaration écrite.
- 21.8** Tout congédiement qui survient à la suite d'une enquête disciplinaire devra être imposée dans les vingt-et-un (21) jours de la fin de l'enquête. Ce délai peut être prolongé par entente par consentement mutuel.
- 21.9** Si l'enquête menée ne donne pas lieu à l'imposition d'un congédiement ou à une autre mesure disciplinaire, les informations recueillies dans le cadre de cette enquête devront être retirés du dossier de l'employé.

#### **ARTICLE 22 – PROGRAMME D'AVANTAGES SOCIAUX**

- 22.1** Les employés admissibles à temps plein ou qui font 30 heures et plus devront adhérer à l'assurance-collective de la compagnie, selon les conditions déterminées par celle-ci, et qui comprend les protections suivantes :
- a) Assurance-vie, assurance pour mort et mutilation accidentelle
  - b) Invalidité de longue durée
  - c) Assurance-maladie complémentaire
  - d) Soins dentaires
- 22.2** Les employés admissibles à temps partiel ou qui font moins de 30 heures devront adhérer à l'assurance-collective de la compagnie, selon les conditions déterminées par celle-ci, et qui comprend les protections suivantes :
- a) Assurance-vie, assurance pour mort et mutilation accidentelle
  - b) Assurance maladie complémentaire

#### **ARTICLE 23 – RELATIONS PATRONALES SYNDICALES RÉUNIONS DE CONSULTATION MIXTE**

- 23.1** Les parties reconnaissent qu'il est essentiel qu'ils se rencontrent sur une base régulière afin de discuter de l'application de la convention collective, d'enjeux de négociation et tout autre sujet que l'une ou l'autre des parties souhaiterait aborder lors de réunions de consultation. Les parties conviennent qu'une réunion devrait avoir lieu à tous les trimestres à une date à être fixée d'un commun accord. L'intention est de se rencontrer au moins une fois par trimestre pour la durée de la convention collective.

##### Temps alloué pour affaires syndicales

- 23.2** La Compagnie reconnaît au Syndicat le droit de nommer ou de désigner des représentants syndicaux dans le but de représenter les employés lors du traitement des plaintes ou des griefs.
- 23.3** Le président de l'unité se verra accorder vingt (20) heures par semaine pour des activités syndicales. Ces heures de libération syndicales seront rémunérées aux taux de salaire de base comme si le président était au travail. En l'absence du président d'unité, un autre membre de l'exécutif pourra le ou la remplacer. Le Syndicat avisera l'employeur du changement et les mêmes dispositions de congé syndical s'appliqueront. Le plus de rencontres possibles doivent être prévus durant cette période. Les heures de libérations syndicales ne peuvent être cumulées ni reportées.
- 23.4** La Compagnie convient qu'un représentant syndical peut être libéré afin de discuter d'un grief avec un employé ou la direction durant ses heures de travail régulières sans perte de salaire pourvu que le représentant en cause s'entende au préalable avec son supérieur immédiat, compte tenu des exigences du service, sur la durée de toute absence à cette fin.
- 23.5** Lorsque le Syndicat demande des libérations pour que des représentants syndicaux assistent à des congrès, à des réunions syndicales, à de la formation ou autres rencontres officielles du syndicat, la Compagnie, sous réserve des impératifs du service, accordera aux employés désignés un congé sans solde d'une durée maximale de cinq (5) jours consécutifs. Le Syndicat devra faire la demande à la Compagnie pour de tels congés dans les délais qui sont établis dans le calendrier des échéanciers de

production des horaires.

- 23.6** La Compagnie accordera un congé sans solde pouvant atteindre une (1) année à un maximum de deux (2) employés pour une affectation de travail au syndicat international. Le Syndicat fournira à la Compagnie un préavis de trente (30) jours avant le début du congé ainsi que les raisons le justifiant. Un tel congé ne sera pas indûment refusé et le ou les employés choisis maintiendront et continueront d'accumuler de l'ancienneté selon les dispositions de l'article 12.
- 23.7** La Compagnie et le Syndicat partageront à part égales le salaire de base dû pour le temps de libération des employés appelés à agir à titre de membre du comité de négociation pour le temps passé en négociation directe avec la Compagnie.
- 23.8** Tout le temps consacré aux réunions de griefs et aux comités consultatifs mixtes avec la Compagnie pendant les heures régulières de travail sera payé par la Compagnie.
- 23.9** La Compagnie accordera au Syndicat une période de trente (30) minutes à titre de session d'orientation lors des ateliers de formation des nouveaux employés. Cette période d'orientation sera réservée exclusivement aux membres de l'unité de négociation.
- 23.10** Les représentants syndicaux qui ne sont pas des employés de la Compagnie ne pourront sous aucun prétexte pénétrer sur la propriété de la Compagnie sans son autorisation préalable, qui ne sera pas refusée indûment.

#### Tableau d'affichage

- 23.11** La Compagnie fournira au Syndicat un (1) tableau d'affichage à la cafétéria de la Compagnie, pour l'affichage d'avis officiels du Syndicat. Seuls les avis signés par les dirigeants syndicaux seront affichés sur ce tableau.

### **ARTICLE 24 – SANTÉ ET SÉCURITÉ**

- 24.1** La Compagnie et le Syndicat maintiendront un comité de santé et sécurité au travail constitué d'au plus trois (3) membres élus ou nommés par le Syndicat et d'au plus trois (3) membres nommés par la Compagnie. Il est entendu que chaque partie sera représentée en nombre égal.
- 24.2** Les activités principales du comité en santé et sécurité au travail seront :
- a) Procéder à des inspections mensuelles des lieux de travail afin d'identifier les sources potentielles de danger pour la santé des employés.
  - b) Faire les recommandations appropriées à la Compagnie et aux employés pour l'amélioration de la santé et de sécurité des employés.
  - c) Obtenir des informations de l'employeur respectant l'identification des dangers potentiels ou réels des matériaux ou de l'équipement.
  - d) Tenir des réunions mensuelles afin de discuter des accidents courants, leurs causes, les suggestions pour prévenir des répétitions et des rapports d'enquêtes et d'inspections.
  - e) Conserver des registres de toutes les enquêtes, inspections, plaintes, recommandations, et des procès-verbaux des réunions. Les procès-verbaux doivent indiquer quelles actions ont été prises

suite aux suggestions et recommandations faites précédemment et, si aucune action n'a été entreprise, en donner les justifications.

- 24.3** Les membres d'un comité représentant les travailleurs doivent désigner un ou plusieurs membres de ce comité pour enquêter les cas où un employé serait grièvement blessé au travail.

## **ARTICLE 25 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- 25.1** La Compagnie s'engage à ne pas prendre de mesures discriminatoires contre un employé parce qu'il est membre du Syndicat ou parce qu'il s'occupe, au nom du Syndicat, d'activités autorisées aux présentes.

Les parties conviennent de travailler de concert pour maintenir un environnement exempt de discrimination. À cette fin, la Compagnie et le Syndicat conviennent de ne pas se livrer à des actes de discrimination illégale à l'endroit d'employés à cause d'un motif stipulé à la Charte des droits et libertés, L.R.Q. c. C-12 soit la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. De plus, la Compagnie et le Syndicat s'engagent à travailler ensemble à assurer un milieu de travail exempt de tout harcèlement.

La Compagnie et le Syndicat reconnaissent par la présente et s'entendent pour s'acquitter de leur devoir d'accommodement face aux employés qui souffrent d'une déficience physique ou mentale.

### Grèves et lock-out

- 25.2** La Compagnie et le Syndicat s'entendent pour qu'il n'y ait pas de grève, ralentissement ou arrêt de travail ou de lock-out, tel que défini par le Code du travail L.R.Q. c. C-27, pendant la durée de la présente convention.

### Carte d'identité

- 25.3** L'employeur fournira, à ses frais, aux employés une carte d'identité. Les employés reçoivent aussi le prêt d'un casque d'écoute et l'équipement fourni pour le télétravail. .

Lorsque que l'employé est facturé pour le remplacement d'une carte ou d'un casque perdu et que l'employé retrouve l'item par la suite, le montant lui sera remboursé si l'item est réutilisable.

### Impression de la convention collective

- 25.4** La Compagnie assumera la responsabilité d'imprimer et de traduire la présente convention collective et assumera les coûts associés à ces tâches. Cela inclut aussi l'impression des mises à jour.

Dès que possible, la Compagnie et le Syndicat s'entendront sur une version finale de la convention collective avant son impression.

### Exemplaires de la convention collective

- 25.5** La Compagnie et le Syndicat désirent que tous les employés et tous les paliers de direction touchés par cette convention collective soient familiers avec les dispositions qu'elle contient. À cet effet, tous les employés et sur demande la compagnie fournira un fichier PDF de la convention collective.



## Dossiers personnels

- 25.6** Par demande écrite auprès de son chef d'équipe, un employé aura le droit d'accéder à son dossier personnel, de le consulter et d'en obtenir une copie. Une telle demande sera traitée dans un délai de 7 jours calendrier.

## Information sur les employés

- 25.7** Sur demande officielle écrite auprès de la Compagnie, le président de la Section locale TC 1976 des Métallos obtiendra la liste des employés couverts par cette convention collective ; cette liste inclura l'adresse de résidence et le numéro de téléphone de chaque employé. Cette information sera fournie une fois par année pour la conduite des activités syndicales, à moins qu'une situation particulière ne l'empêche.

## **ARTICLE 26 – COTISATIONS SYNDICALES**

- 26.1** La Compagnie retiendra sur la paie de chaque employé assujetti à la présente convention collective, un montant équivalant à la cotisation syndicale mensuelle du Syndicat, sous réserve des conditions et exceptions énoncées ci-après.
- 26.2** La retenue demeurera inchangée pendant la durée de la convention collective à moins que le Syndicat ne procède à un tel changement en vertu de ses statuts. Sous réserve des cycles de paie, les changements devront s'appliquer dès que la Compagnie sera avisée, par écrit, du nouveau montant des cotisations mensuelles régulières à retenir.
- 26.3** Pour les nouveaux employés, sous réserve des cycles de paie, la première retenue sera effectuée à leur première période de paie après l'entrée en fonction.
- 26.4** Seuls les saisies de salaire, les remboursements de dettes à la Compagnie et les cotisations à une caisse de retraite et de prévoyance ont priorité sur la cotisation syndicale.
- 26.5** Le montant des cotisations syndicales ainsi prélevé sur les salaires, assorti d'un rapport détaillé des cotisations individuelles retenues, est remis par la Compagnie aux autorités compétentes du Syndicat une fois par mois. Les versements seront acheminés à la Section locale TC 1976 des Métallos, 2360 avenue de La Salle, bureau 202, Montréal (Québec) H1V 2L1.
- 26.6** La Compagnie n'assume aucune responsabilité, financière ou autre, face au Syndicat ou à un employé, en cas d'omission de retenue ou d'inexactitude dans une retenue ou une remise. Cependant, en cas d'erreur dans le calcul de la somme à prélever sur le salaire d'un employé, la Compagnie procède à la correction des retenues sur la paie subséquente de l'employé. La responsabilité de la Compagnie à l'égard de toute somme déduite conformément aux dispositions du présent article expire avec la remise des sommes dues aux autorités compétentes du Syndicat.
- 26.7** Le Syndicat convient de tenir la Compagnie indemne et à couvert de toute réclamation ou de toute responsabilité découlant de l'application du présent article
- 26.8** La Compagnie convient de déduire à chaque période de paie un montant équivalent à 0,01\$ par heure travaillée sur le salaire de base de tout employé inclut dans l'unité d'accréditation. Le montant ainsi recueilli sera versé au fonds humanitaire des Métallos au plus tard le quinzième (15) jour suivant la date du prélèvement en faisant parvenir ledit paiement à la Section locale TC 1976 des Métallos, 2360

avenue de La Salle, bureau 202, Montréal (Québec) H1V 2L1.

#### **ARTICLE 27 – ERREUR DE PAIE**

- 27.1** Si une erreur devait survenir sur la paie d'un montant de plus de cent (100) dollars net, l'employé doit signaler l'erreur à la Compagnie. La compagnie proposera à l'employé de faire la correction sur la prochaine paie. Si l'employé n'accepte pas, la compagnie remboursera le montant par virement bancaire. Il est entendu que cette clause s'applique à une erreur de la part de la Compagnie et non à celle causée par l'employé.

#### **ARTICLE 28 – DURÉE DE LA CONVENTION COLLECTIVE**

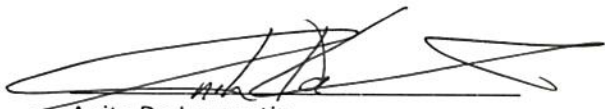
- 28.1** Cette convention collective est en vigueur du 1 mars 2024 et restera en vigueur jusqu'au 1 mars 2026 et se renouvellera ultérieurement d'année en année à moins qu'une des parties ne donne à l'autre un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date d'expiration de cette convention collective ou de toute date d'anniversaire subséquente, signifiant son intention d'entreprendre des négociations pour le renouvellement de la convention collective.
- 28.2** Dans l'éventualité où un avis écrit d'entreprendre les négociations est donné, la convention collective demeure en vigueur pendant tout le processus de négociation.
- 28.3** Lorsque l'avis d'intention d'entreprendre les négociations est donné par l'une ou l'autre des parties, les négociations débiteront à une date convenue par consentement mutuel.

**ATTESTATION**

EN FOI DE QUOI les parties ont signé la présente convention collective par l'intermédiaire de leurs représentants dûment autorisés, ce **17 décembre 2024**.

**Pour Nordia Inc. Québec**  
**Centre contact clientèle**

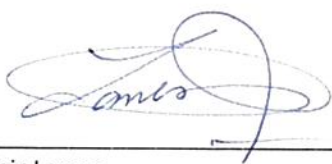
**Pour la Section locale TC 1976 des Métallos**



Anita De Laurentis  
Vice-présidente RH et Relations du travail  
Nordia

---

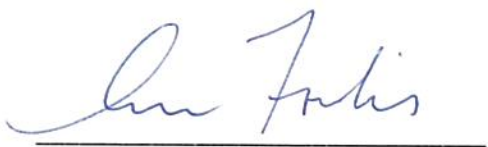
Nancy Lapointe  
Présidente  
Section locale TC 1976 (Métallos)



Bachir Lanez  
Directeur RH Support aux opérations  
Nordia



Johanne Gosselin  
Présidente Unité 418A  
Métallos



Ann Fowlis  
Partenaire RH  
Nordia



Jerry McIntyre  
Conseiller syndical  
Métallos



Kenn Laplante  
Délégué Unité 418  
Métallos



Marie Tellier,  
Secrétaire archiviste Unité 418  
Métallos

## ANNEXE A

### Grille salariale pour les nouvelles embauches

| LIGNE D'AFFAIRES | TAUX EN FORMATION | TAUX DE BASE EN PRODUCTION À L'EMBAUCHE | PRIME BELL | TAUX TOTAL |
|------------------|-------------------|---|------------|------------|
| DA               | 15.75\$           | 15.75\$                                 | 1,50 \$    | 17,25 \$   |
| TLC              | 15.75\$           | 15.75\$                                 | .50\$      | 16.25 \$   |
| BRS              | 15.75\$           | 15.75\$                                 | 1.50\$     | 17.25 \$   |
| SAT              | 15.75\$           | 15.75\$                                 | .25\$      | 16.00\$    |

### Augmentations salariales

Une augmentation de 1.5% sur votre taux de base sera versée annuellement à la date anniversaire pour la durée de la convention collective.

### Prime au bilinguisme

1,00 \$/heure travaillée (0,25 \$ Nordia, 0,75 \$ Bell) pour chaque agent travaillant sur un profil linguistique bilingue.

### Prime de fin de fin de semaine

0,25 \$ / heure travaillée entre les samedis et dimanches entre 06h00 et 23h59

### Prime Bell Canada – aucune garantie

Les parties conviennent que Nordia Inc. n'a aucun contrôle sur les primes versées par Bell Canada et en conséquence, il n'y a aucune garantie de la part de Nordia Inc. que Bell Canada continuera à verser des primes durant la durée de la convention collective ni que ces primes resteront inchangées soit à la baisse ou soit à la hausse.

### Boni de signature

Un boni de signature de 500\$ sera payé aux agents à temps plein (30 heures et plus) et de 250\$ aux agents à temps partiel (moins de 30 heures).



**LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 1 (amendée)  
Congé différé salarial 2% et 4%**

Québec, le 25 mai 2024

Madame Nancy Lapointe  
Président, Section locale 1976 Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

**Objet : Congé différé salarial 2% (5 jours) et 4% (10 jours)**

Madame Lapointe

La présente confirme l'entente relative au programme permettant aux employés de prendre un congé qu'ils financent personnellement par un différé salarial de 2% et qui permet aux employés ayant 15 ans d'ancienneté et plus de prendre un congé qu'ils financent personnellement par un différé salarial de 4%.

Les parties s'entendent pour les conditions suivantes :

- a) Le congé différé salarial a pour but de permettre à l'employé de prendre un congé qu'il finance lui-même par un report salarial.
- b) Les congés différés salariaux seront accordés sur la base du premier arrivé premier servi.
- c) Les congés différés salariaux seront accordés à la seule discrétion de la Compagnie. Si la demande de congé différé salarial d'un employé devait être refusée, la Compagnie fournira une réponse écrite justifiant sa décision.
- d) L'ordre de préséance d'attribution des congés sera le suivant : congé annuel, temps en réserve, congé différé salarial.
- e) Le congé différé salarial est sujet aux conditions suivantes :
  - i) Les employés pourront adhérer à ce programme en tout temps de l'année.
  - ii) Au cours de cette période le participant différera 2 % de son salaire et recevra 98 % de son salaire ou 4% de son salaire et recevra 96% de son salaire.
  - iii) Le taux de déduction demeurera le même au cours de toute la période du contrat.
- f) Les employés sous contrat de congé différé salarial se verront accorder tous les bénéfices de travail normalement consentis aux autres employés, incluant l'accumulation des droits d'ancienneté et de service.

- g) Le montant différé retenu par la Compagnie par une déduction sur la paie, les déductions de contribution régulières s'appliquent.
- h) Si un employé décide de quitter la Compagnie pendant qu'il est sous contrat au cours de cette entente, le contrat se terminera le jour de sa démission et toutes les contributions retenues lui seront remboursées.
- i) En cas de congédiement ou de décès d'un employé sous contrat, le contrat cesse à cette date et tout montant retenu est remboursé.
- m) Dans les situations régies par les items I et J la Compagnie aura trente (30) jours pour procéder au remboursement.
- n) Toutes les sommes cumulées et non-utilisées au cours de l'année précédente jusqu'à la dernière paie d'avril chaque année seront payées en mai.

Veuillez agréer, madame, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| Bachir Lanez,<br>Directeur support aux ressources humaines<br>Nordia | Nancy Lapointe,<br>Présidente<br>Métallos Section Local 1976 |

## LETRE D'ENTENTE NUMÉRO 2 - Statut d'étudiant

Le 17 février 2010

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Statut étudiant

Monsieur Hadden,

La présente confirme l'entente relative au statut d'étudiant conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre de contact clientèle de Québec.


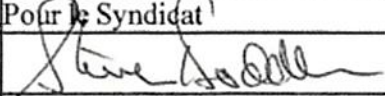
Les parties ont convenu de créer un statut particulier afin de régulariser la situation des employés qui sont aux études et de favoriser l'utilisation de ces ressources afin d'accroître la flexibilité dans la détermination des horaires de fin de semaine et lors de périodes de haut volume notamment en été, pour les fériés et lors du temps des fêtes.

En conséquence, les parties conviennent de ce qui suit :

1. Pour bénéficier du statut d'étudiant, l'employé doit être inscrit à un minimum de deux cours qui mènent à un diplôme reconnu par le Ministère de l'éducation et doit en fournir la preuve à la Compagnie (ex. : horaire, droits de scolarité) ;
2. Le besoin en ressources étudiantes sera déterminé en fonction des besoins d'affaire de la Compagnie ;
3. Les employés ayant un statut d'étudiant (ci-après les étudiants) n'auront aucune garantie d'un minimum d'heures de travail ;
4. Les étudiants combleront prioritairement les besoins de main-d'œuvre les fins de semaine, les jours fériés, pour la période de Noël et l'été ;
5. Pour les présentes, la fin de semaine se définit comme la période commençant à 17h00 le vendredi jusqu'au lundi matin à 1h00. Les cas particuliers pourront être accommodés selon les besoins d'affaires ;
6. Les étudiants doivent être disponibles pour travailler tous les congés fériés, pour travailler à temps plein pour la période estivale soit du 31 mai au 15 août et pour la période de Noël soit pour la période s'échelonnant de la fin de semaine avant Noël à la fin de semaine après le jour de l'An, selon les besoins opérationnels ;
7. Les étudiants pourront, s'ils le désirent, combler leurs heures de travail avec d'autres plages de travail disponibles dans leur service, dans la mesure où ils ont les habilités requises, qu'ils pourront choisir à même les heures restantes en semaine (ou par dons d'heures selon les modalités applicables) dans la mesure où cela n'occasionne aucun temps supplémentaire ;

8. Il incombe à l'étudiant de combler ses plages libres à partir des heures disponibles affichées dans le service ou par le biais de dons d'heures jusqu'à concurrence de quarante heures, le cas échéant ;
9. A titre de mesure transitoire, les employés qui sont considérés comme étudiants à la date de signature de la convention collective conserveront leur ancienneté pour les fins de reclassement dans un autre statut ;
10. L'étudiant n'a pas droit à l'assurance collective ou au régime collectif d'épargne retraite.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|     |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 <u>des Métallos</u>                |



### LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 3 - Horaires brisés

Le 17 février 2010

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Monsieur Hadden,

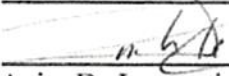
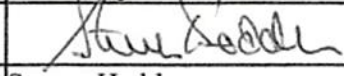
La présente confirme l'entente relative aux horaires brisés conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre contact clientèle de Québec.

Les parties reconnaissent que la Compagnie, comme pratique courante, ne cédulera pas des horaires brisés à ses employés à temps plein ou à temps partiel. Toutefois, afin de pouvoir rencontrer les normes de service requises par les clients qu'elle dessert, il peut s'avérer nécessaire de céduler des horaires de travail brisés pour rencontrer ces obligations.

Dans les circonstances où la Compagnie doit céduler des horaires brisés, les parties conviennent de ce qui suit :

1. L'utilisation des horaires brisés par la Compagnie est une mesure d'exception afin de pallier aux besoins d'affaires.
2. Lorsqu'il s'avère nécessaire d'utiliser les horaires brisés pour rencontrer les besoins d'affaires, la Compagnie rencontrera le Syndicat afin de discuter de la mise en place de tels horaires, de la durée probable d'une telle mesure et des modalités d'implantation.
3. Dans les circonstances où il est nécessaire, la Compagnie s'engage à explorer toutes les mesures raisonnables pour mitiger l'impact de tels horaires brisés sur les autres employés du service.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|   |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 4 - Plan de rémunération incitative variable

27 novembre 2012

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Monsieur,

La présente confirme l'entente relative au plan de rémunération incitative variable (PRIV) conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du centre de contact clientèle de Québec.

Le plan vise à reconnaître la contribution individuelle aux objectifs tels que les ventes, le revenu, la qualité et la productivité.

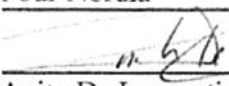
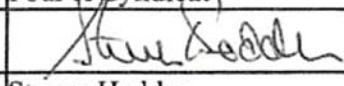
Le plan se veut un incitatif qui motivera les agents à atteindre et dépasser les objectifs.

La Compagnie s'engage à :

- Fournir un descriptif détaillé des plans incitatifs de chacun des départements
- Expliquer chacun des critères de qualification et leur fonctionnement
- Expliquer le mode de calcul des primes monétaires payables
- Aviser le Syndicat des modifications

Des comités PRIV locaux, qui incluront des représentants du Syndicat et de la Compagnie, seront mis en place et maintenus pour la durée de la convention collective en tant que forum de consultation pour les préoccupations concernant le plan de rémunération incitative variable.

Le comité se réunira à intervalles réguliers afin d'assurer un suivi continu et, si applicable, faire des recommandations pour l'évolution du plan.

|   |  |
|---|--|
| Pour Nordia   | Pour le Syndicat   |
|          |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br><u>relations de travail</u> | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 5 - Reclassement

Le 17 février 2010

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Reclassement

Monsieur Hadden,

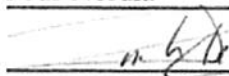
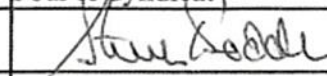
La présente confirme l'entente relative au reclassement d'employés à temps partiel au statut d'employés à temps plein conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre contact clientèle de Québec.

Les parties reconnaissent la nécessité de procéder au reclassement des employés à temps partiel qui le désirent au statut d'employés à temps plein en temps opportun et de façon ordonnée, sujet aux besoins d'affaires.

Compte tenu de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit :

1. Le reclassement d'employés du statut d'employés à temps partiel au statut d'employés à temps plein sera discuté avec le Syndicat sur une base périodique en tenant compte en premier lieu des besoins d'affaires et puis des projections et des plans de dotation ;
2. L'employé à temps partiel peut être éligible au reclassement si :
  - i) L'employé a exprimé son désir d'être reclassé, et ;
  - ii) L'employé a terminé sa période de probation, et ;
  - iii) L'employé rencontre les normes de rendement reliées au poste occupé et qui fait l'objet de reclassement.
3. S'il y a plus d'employés à temps partiel qui rencontrent les conditions de reclassement que de postes à temps plein disponibles, la sélection se fera sur la base de l'ancienneté.
4. Les employés à temps plein qui désirent être reclassés à temps partiel ou au statut d'étudiant seront traités au cas par cas, selon les besoins d'affaires ;

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|   |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 6 - Service téléconférence

Le 17 février 2010

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976, Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Service Téléconférence

Monsieur Hadden,

La présente confirme l'entente relative au Service Téléconférence conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre contact clientèle de Québec.

Étant donné qu'il y a plusieurs sous-services à la Téléconférence (Réservation, Établissement, IPMX, Fax/Adm., conférences spéciales (Event), coordonnateurs), les parties ont convenu de ce qui suit :

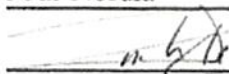
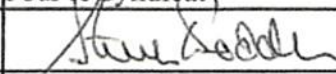
1. La semaine de travail régulière pour un employé à temps plein sera de trente-sept heures et demie (37.5).
2. Les horaires de travail sont créés en fonction des besoins et des demandes opérationnelles de notre client, Bell Conferencing. L'horaire préliminaire est affiché une semaine à l'avance.
  - a) Les quarts de travail sont assignés de la façon suivante :
    - Par sous-service ;
    - Par statut ;
    - Par ancienneté dans le statut ;
    - Par préférence.
  - b) L'assignation des quarts de travail de fin de semaine est faite de la façon suivante :
    - Les volontaires ;
    - Les étudiants ;
    - Les autres employés selon la rotation sont assignés par ordre inverse d'ancienneté.
3. L'assignation des jours fériés se fait comme dans les autres services (se référer à l'article 18).
4. Un nombre de semaines de vacances est alloué pour l'ensemble du service Téléconférence à l'exception des mois suivants : juillet, août et décembre ou la possibilité de prendre 3 semaines de vacances consécutives sera permise. Les semaines sont attribuées :
  - a) Réservation et établissement ; Par ancienneté ; Par préférence
  - b) Conférences spéciales (Event) et Fax/Adm. ; Par ancienneté ; Par préférence

5. Les semaines de vacances libérées dus à un départ, maladie ou annulation volontaire seront remises

au calendrier et attribuées par ancienneté. Si deux demandes sont faites en même temps l'ancienneté primera.

6. L'assignation des heures supplémentaires au quotidien est faite selon les besoins et les demandes opérationnelles de notre client, Bell Conferencing. Par exemple, si nos besoins sont de 8 h 30 à 9 h le matin, ce sont les employés travaillant à 9 h qui seront contactés en premier lieu.
7. Le temps excusé est attribué de la façon suivante :
  - a) Par sous-service ;
  - b) Par heure de fin de quart de travail et selon la liste journalière (premier arrivé, premier servi).
8. Un formulaire de don partiel doit être complété et remis avant midi.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|   |  |
|---|--|
| Pour Nordia   | Pour le Syndicat   |
|            |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br><u>relations</u> de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                       |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 7 - Agents multifonctionnels

Le 17 février 2010

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

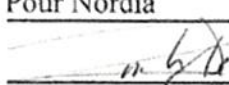
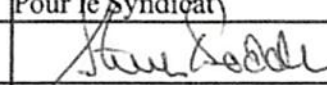
Monsieur Hadden,

La présente confirme l'entente relative aux agents multifonctionnels conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre contact clientèle de Québec.

Les parties reconnaissent l'apport des agents multifonctionnels afin de pouvoir rencontrer les normes de service requises par les clients, particulièrement au service de l'assistance annuelle. Dans ce contexte, les parties conviennent de ce qui suit :

1. La désignation des agents multifonctionnels se fera sur une base volontaire ;
2. Les employés désireux de devenir agents multifonctionnels devront suivre avec succès la formation nécessaire afin de rencontrer les exigences du poste concerné.
3. A la suite de la formation, l'employé accepte d'assumer des heures du service concerné après son quart de travail habituel et/ou durant son quart de travail selon les besoins du dudit service ;
4. L'agent multifonctionnel affecté dans un autre service ne sera pas pénalisé financièrement ;
5. L'employé qui s'engage à devenir agent multifonctionnel s'engage pour une période minimale de six (6) mois, période qui est renouvelable, et devra signer une entente écrite en ce sens.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|   |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 8 - Mouvement de personnel entre les services

Le 1<sup>er</sup> mars 2016

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976, Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Monsieur Hadden,

La présente confirme l'entente relative au mouvement du personnel entre les services conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre contact clientèle de Québec.

Étant donné que les parties cherchent à favoriser la rétention d'employés au sein de la Compagnie et que la Compagnie désire administrer de façon équitable le mouvement des employés d'une échelle salariale à l'autre, les parties ont convenu de ce qui suit :

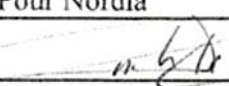
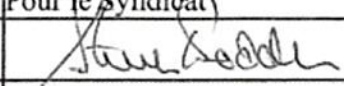
Lorsqu'un employé est transféré dans un autre service son salaire sera ajusté à la hausse ou à la baisse selon l'écart entre le salaire de départ des 2 services.

Ex selon l'annexe A : Un employé d'une ligne d'affaires où le salaire de départ est de 12,50 \$ est transféré à une ligne d'affaires où le salaire de départ est de 13,00 \$, l'augmentation de salaire sera de 0,50 \$ ; un employé d'une ligne d'affaires où le salaire de départ est de 13,00 \$ est transféré à une ligne d'affaires où le salaire de départ est à 12,50 \$, la diminution de salaire sera de 0,50 \$.

La prochaine augmentation de salaire sera à la date anniversaire d'embauche.

La présente procédure s'applique lorsque le mouvement est volontaire.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|   |  |
|---|--|
| Pour Nordia   | Pour le Syndicat   |
|          |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br><u>relations de travail</u> | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 9 - Jour de maladie pour invalidité de courte durée

Le 23 février 2016

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976  
Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Jour de maladie pour invalidité de courte durée

Monsieur Hadden,

Cette lettre d'entente confirme les discussions tenues entre les représentants de la compagnie et du syndicat, relativement à l'invalidité de courte durée.

Les parties ont convenu qu'un employé, ayant un minimum de deux (2) ans d'ancienneté et qui s'absente pour des raisons médicales pourra se prévaloir d'une (1) journée de maladie pour sa sixième journée d'absence consécutive.

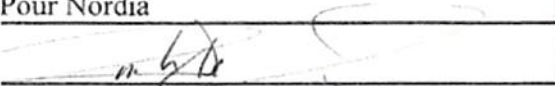
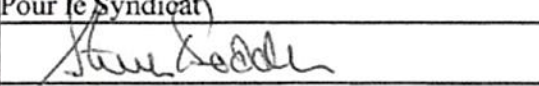
Les parties ont convenu qu'un employé, ayant un minimum de six (6) mois d'ancienneté et qui s'absente pour des raisons médicales pourra se prévaloir d'une (1) heure de maladie à son taux horaire de base pour sa sixième journée d'absence consécutive.

Pour se prévaloir de cette journée ou de cette heure, selon le cas, la période d'absence doit être justifiée par un certificat médical valide incluant la durée de l'absence, la raison incapacitante et la signature d'un médecin.

Si dans la même année survient une autre absence de plus de cinq jours (5) pour des raisons médicales pour un employé ayant un minimum de six (6) mois d'ancienneté, la compagnie s'engage à créditer une (1) heure de maladie pour sa sixième journée.

Cette journée sera calculée sur le total des gains réguliers et de congés annuels payables au cours des quatre (4) semaines précédant l'absence de maladie divisé par vingt (20). Le montant sera indiqué sur le relevé d'emploi comme journée de maladie. L'heure créditée sera calculée sur le même principe que la journée.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|   |  |
|---|--|
| Pour Nordia   | Pour le Syndicat   |
|  |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et relations de travail   | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |



## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 10 - Maintien des progressions salariales

Le 27 novembre 2012

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976, Syndicat des Métallos  
2360, avenue de La Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Maintien des progressions salariales

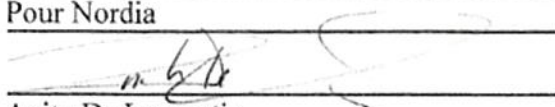
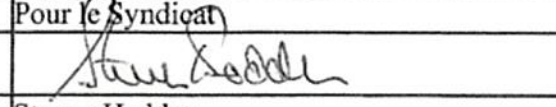
Monsieur Hadden,

Cette lettre d'entente confirme les discussions tenues entre les représentants de la compagnie et du Syndicat, relativement au maintien des progressions salariales.

Il est convenu entre les parties ce qui suit :

- a) Les nouvelles échelles salariales sont celles apparaissant à l'Annexe A de la convention collective et elles s'appliquent à tous les employés à compter de l'entrée en vigueur de la convention collective ;
- b) Les employés à l'emploi de la compagnie depuis 2009 et avant continueront de progresser selon l'échelle 2009.
- c) A compter de la date d'entrée en vigueur de la présente convention collective, un employé qui change de service, est placé dans l'échelle salariale de son nouveau poste selon la lettre d'entente Mouvement du personnel entre les services et suit par la suite la progression de cette nouvelle échelle.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|   |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 11 - Programme d'accommodement préretraite

23 février 2016

Monsieur Steven Hadden  
Président, Section locale 1976, Syndicat des Métallos  
2360, avenue de la Salle, bureau 202  
Montréal, QC H1V 2L1

Objet : Programme de semaine réduite – accommodement préretraite

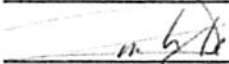
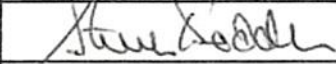
Monsieur Hadden,

La présente confirme l'entente relative au Programme de semaine réduite accommodement préretraite conclue au cours des négociations en vue de la conclusion de la convention collective des employés du Centre de contact clientèle de Québec.

Éligibilité : 60 ans

Modalités :

- a) L'employé peut réduire ses heures et maintenir son statut actuel ex : Régulier temps plein
- b) L'employé peut demander une réduction jusqu'à un minimum de 16 heures/semaine
- c) L'employé peut demander une réduction du nombre de jours par semaine (minimum 16 heures/semaine) ex. 4, 3 ou 2, sans possibilité d'indiquer les jours de la semaine où il ne désire pas travailler.
- d) L'employé peut aussi demander un changement de statut ex. TP20, Bloc, Étudiant.
- e) Les avantages sociaux seront maintenus selon le contrat en vigueur
- f) Les horaires seront attribués selon la convention collective
- g) Les attentes au niveau de la performance globale demeurent les mêmes
- h) La demande doit être faite dans les délais qui sont établis dans le calendrier des échéanciers de production des horaires. (6 semaines)
- i) Le formulaire de demande doit être remis au Chef de service RH ;
- j) L'employé peut faire un maximum de deux (2) changements d'accommodement préretraite par année. Le formulaire de demande doit être remis au Chef de service RH ;

|   |  |
|---|--|
| Pour Nordia   | Pour le Syndicat   |
|  |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et relations de travail   | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

**LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 12 - Nouveaux statuts**

28 novembre 2018

Monsieur Steve Hadden  
Président Section locale 1976, Syndicat des Métallos  
2360, avenue de la Salle, bureau 202  
Montréal (Québec) H1V 2L1

Objet : Nouveau statuts

Monsieur Hadden,

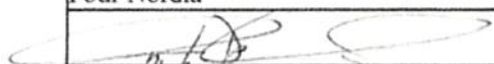
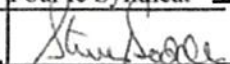
Cette lettre d'entente confirme les discussions tenues entre les représentants de la compagnie et du syndicat, relativement à la définition des statuts d'agents. Il est convenu entre les parties ce qui suit :

| <b>Statuts</b>               | <b>FTF<br/>Temps Plein<br/>Flex<br/>FTF</b> | <b>PB1<br/>Temps partiel<br/>Block 1</b>   | <b>PB2<br/>Temps partiel<br/>Block 2</b>   |
|------------------------------|---|--|--|
| <b>Disponibilités</b>        | Ouverture à<br>fermeture                    | Travaille<br>Samedi ET<br>Dimanche + soirs | Travaille<br>Samedi OU<br>Dimanche + soirs |
| <b>Minimum heures payées</b> | Min 35 hrs                                  | Min 20 hrs                                 | Min 20 hrs                                 |
| <b>Maximum heures payées</b> | Max 40 hrs                                  | Max 28 hrs                                 | Max 26 hrs                                 |

Ces statuts seront offerts à nos employés actuels. La nouvelle appellation pour le régulier temps partiel (RPT) sera temps plein flex (FTF). Le minimum d'heures garanties passera de 20 heures à 35 heures pour le temps plein flex. Tous les statuts sauf celui d'étudiant seront éligibles aux assurances après 6 mois de service continu. Il est à noter qu'une lettre d'entente (No 2) régit le statut étudiant.

Cette grille de nouveaux statuts sera effective le 4 février 2019.

Veuillez agréer, Monsieur l'expression de mes sentiments distingués,

|  |  |
|--|--|
| Pour Nordia  | Pour le Syndicat   |
|   |  |
| Anita De Laurentis<br>Vice-présidente ressources humaines et<br>relations de travail | Steven Hadden<br>Président, Section locale 1976 des Métallos                         |

## LETTRE D'ENTENTE NUMÉRO 13 – Fonds de solidarité

Le 11 juin 2021

M. Steven Hadden  
Président Section locale TC 1976, Syndicat des Métallos

Objet : Fonds de solidarité FTQ

Monsieur,

Suite à notre dernière négociation de la convention collective concernant l'instauration de la cotisation syndicale par retenue salariale avec le Fonds de solidarité de la FTQ pour les employés membres de l'unité de négociation de Nordia Québec, la présente confirme qu'elle procédera à une déduction à la source pour chaque employé désirant adhérer.

Il est entendu que le Syndicat, avec l'aide du Fonds de Solidarité FTQ, contactera la compagnie pour l'instauration de cette initiative. Ces derniers vous contacteront pour discuter des éléments tels que la mise en place, le montant des déductions et la répartition des taxes, pour permettre le développement des changements nécessaires pour procéder aux prélèvements.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées

Pour la compagnie

Pour le syndicat

---

Anita De Laurentis  
Vice-présidente, Ressources Humaines et  
Relations de Travail

---

Steven Hadden  
Président, Section Locale 1976  
Syndicat des Métallos

## Lettre d'intention – Semaine de quatre (4) jours

Le 21 aout 2024

Nancy Lapointe,  
Présidente  
Métallos Section Local 1976

### Objet : Lettre d'intention – Semaine de quatre (4) jours

Madame

Par la présente Nordia tient à exprimer son intention de considérer la mise en place d'une semaine de travail de quatre jours quand les besoins d'affaires le permettront.

Cette démarche s'inscrit dans notre volonté continue d'améliorer les conditions de travail de nos employés et d'optimiser l'organisation du temps de travail au sein de notre entreprise.

Nous sommes convaincus que la flexibilité accrue en matière d'organisation du travail peut apporter des bénéfices importants, tant pour les employés que pour l'entreprise. Cependant, nous sommes également conscients qu'une telle transition doit être soigneusement planifiée et évaluée pour garantir son succès.

Nous vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

Bachir Lanez,  
Directeur support aux ressources humaines  
Nordia

|  |  |
|--|--|
|  |  |
| Bachir Lanez,<br>Directeur support aux ressources humaines<br>Nordia | Nancy Lapointe,<br>Présidente<br>Métallos Section Local 1976 |