

30 janvier 2012

Lettre à mes consœurs et confrères, agentes et agents services et à ceux et celles qui l'ont presque été.

Cela fera bientôt 32 ans que je suis à Hydro-Québec et jamais je n'ai vu une réorganisation aussi sauvage que cette dernière à Projets et Services. Que plus de 200 postes soient abolis est une chose, mais ici la manière pour le faire dépasse tout ce que j'ai vu à Hydro.

Le duo Courville/Richard démontre son grand art dans cette entreprise de démolition. Un plan de communication bien orchestré pour que personne ne puisse vraiment répondre aux questions des employés, des conférences téléphoniques organisées à la dernière minute (car on ne croyait pas nécessaire d'informer ceux et celles qui étaient en formation puisque ces personnes ne sont pas confirmées dans leur emploi d'agent services) et des explications qui font insulte à l'intelligence des employés et qui démontrent le plus grand manque de respect qu'on puisse imaginer.¹

Tout ça au nom de l'amélioration du service à la clientèle??? Tout le monde à Services sait bien que c'est de la foutaise.

Dans le passé, Hydro-Québec a dû revoir, réorganiser, optimiser (et je ne sais pas combien d'autres mots pour dire et faire la même chose...) son organisation. À chaque fois, il y avait un comité quelque part qui rédigeait un rapport qui disait inmanquablement qu'il fallait couper des postes pour améliorer le service aux clients. Dans tous les cas, le service aux clients est supposé s'améliorer avec la condition *sine qua non* qu'il y ait moins de personnel. C'est ce qu'on appelle l'*efficience*, c'est-à-dire le *rapport entre les résultats obtenus et les ressources utilisées pour les atteindre*. Dans la gestion axée sur les résultats, on dira plutôt que l'*efficience* est le *rapport entre les biens produits ou les services livrés et les ressources utilisées*. Il ne faut pas confondre l'*efficience* avec l'*efficacité*, qui est le *rapport entre les résultats obtenus et les objectifs fixés*. Ainsi, une méthode de travail est efficace si elle permet de réaliser entièrement l'objectif initial et elle est efficiente si un minimum de ressources sont utilisées pour l'atteinte de cet objectif.²

Dans ce contexte, je suis persuadé que Mme Courville et M. Richard ont été efficaces et efficients par rapport à leurs objectifs personnels de supprimer des emplois. Mais je doute fort que l'efficacité et l'efficience soient au rendez-vous pour les clients d'Hydro-Québec avec l'organisation qu'on semble vouloir mettre en place.

Lors de notre conférence bidon, nous avons demandé qui avait siégé sur le comité de travail qui a analysé toutes ces questions, qui ce comité aurait-il consulté? Nous n'avons pas eu de réponses. Nous avons demandé qu'on nous remette le rapport (ou plan) « d'étonnement » (oui, oui, vous avez bien lu « étonnement » c'est ce qu'on nous a dit et je ne sais pas plus que vous ce que cela veut dire???) qui contient les raisons pour lesquelles on doit abolir les postes d'agents services. Bien sûr, on ne nous l'a pas remis.

¹ Voir le texte de notre confrère Denis Besner qui est très éloquent à ce sujet.

² Office de la langue française, Grand Dictionnaire Terminologique

Qu'on ne remette pas ce rapport aux employés, soit – bien qu'il eut été intéressant qu'on nous informe adéquatement sur les raisons de ces décisions, après tout c'est nous qui n'aurons plus d'emploi –, mais que nos représentants syndicaux soient aussi tenus dans l'ignorance ajoute l'insulte à l'injure. Aucune discussion, aucune rencontre, un point c'est tout. Papa (la Direction) à toujours raison!!!

Il faudrait donc se fier à la parole de nos patrons pour accepter cette décision et croire à leurs conclusions que le service à la clientèle sera meilleur sans nous. Meilleur par rapport à quoi? À qui? La sous-traitance peut-être? Non, mais on nous prend pour quoi au juste?

Ne trouvez-vous pas surprenant que dès qu'il y a un problème dans un service ou une organisation à Hydro, la solution passe toujours (ou presque) par des coupures d'emplois? Et à chaque fois, on nous dit que malgré la coupure de postes on améliore la qualité du service. C'est vrai, j'oubliais, c'est comme du *Tide*, il lave toujours plus blanc n'est-ce pas! Mais il coûte toujours plus cher.

Mais quand on y pense, si l'organisation actuelle n'est pas efficiente, ne serait-ce pas l'œuvre de nos gestionnaires qui l'ont imaginée et mise en place? Ne serait-ce pas ces mêmes gestionnaires qui ont géré cette organisation depuis le début? Ne serait-ce pas nos boss qui ont aussi choisi nos fameux logiciels (SIG, SAP, etc.) et autres outils de travail avec lesquels on n'a pas le choix de travailler et qui ne sont pas très « performants »? Si notre formation d'agent services pour les permanents du 2000 n'est pas adéquate et qu'elle coûte trop cher, ne serait-ce pas parce que ceux qui l'ont élaborée ne connaissaient pas vraiment le travail que nous faisons? Je vous rappelle que c'est l'employeur seul qui a décidé du contenu de cette formation.

Donc, comme notre organisation n'est toujours pas efficiente, il faut bien en trouver la cause et corriger la situation. C'est alors qu'un comité de gestionnaires, tous aussi compétents, efficaces et efficaces que les précédents, nommés par d'autres *qui leurs sont supérieurs*, conclura, après de savants et laborieux travaux, que si ce n'est pas eux qui sont responsables de cet échec (si échec il y a) c'est que ce doit être nous, les travailleurs et travailleuses qui ne sont pas assez compétents et efficaces. Il faut donc nous remplacer, nous optimiser, nous réorganiser, bref *on se fait organiser...* encore!

Aujourd'hui, les agents services avec qui je travaille (oups! avec qui j'aurais travaillé) se sentent trahis et humiliés par la Direction. C'est comme si on leur disait qu'ils n'avaient rien fait de bon depuis qu'ils sont là, que ceux qui ont travaillé d'arrache-pied pour réussir l'AEC ne méritent pas la confiance de la Direction, et que tous devront se contenter dorénavant de faire des tâches de moindre importance parce que c'est tout ce qu'ils sont bons à faire.

Nos gestionnaires nous dirons évidemment que ce n'est pas ça. Que l'organisation doit être en mouvement, qu'elle doit évoluer, que rien n'est plus statique dans notre société et patati et patata... Mais au bout du compte, ce sont les agents services qui vont payer le prix des décisions de leurs « supérieurs ». Ce sont les agents qui vont perdre leur emploi et pour tous les membres du 2000, la possibilité d'une promotion intéressante.

Il y a longtemps que tout le monde sait que les nouveaux systèmes informatiques ont coûté beaucoup trop cher et ne sont ni efficaces ni efficaces (si l'on se réfère à la définition du

dictionnaire). Et malgré cela, la Direction est toujours prête à investir dans cette quincaillerie et refuse de vraiment investir dans sa principale ressource, ses employés.

Depuis plus de 10 ans que la Section locale 2000 fait valoir à la Direction que la formation au CÉGEP (AEC Électricité) n'est pas nécessaire au poste d'agent services, voire inutile, et Hydro-Québec se plaint depuis toujours que ça coûte trop cher. Nous leur disions qu'une formation spécifique améliorée serait plus adéquate. Alors vous vous dites sûrement qu'on aurait dû s'entendre! La Direction a toujours refusé nos arguments, qui sont pourtant ceux des employés qui ont réussi ledit programme au CÉGEP, qui ont été en formation spécifique et qui ont fait le travail d'agent pendant des années. Autrement dit, ce sont les arguments de ceux et celles qui savent de quoi ils parlent. Mais hélas, tout ce beau monde n'a pas beaucoup de crédibilité face à la Direction, qui évidemment leur est *supérieure*. Alors on continue et on s'enlise jusqu'à ce que d'autres génies de l'organisation viennent nous dire qu'on doit revoir nos structures. Vous connaissez la suite...

Alors dites-moi, qu'est-ce que nos grands dirigeants ont fait de *constructif* depuis qu'ils sont à Hydro-Québec Distribution?

Ont-ils vraiment révolutionné notre organisation? Ont-ils vraiment amélioré la qualité du service aux clients?

Parlez-en aux employés de la clientèle et du recouvrement.

Mais j'oubliais, ça doit être nous le problème... et notre convention collective évidemment.

Ironiquement, nous avons appris cette semaine que chez Bell, nos homologues (les coordonnateurs) se sont fait dire que le modèle Hydro de Projets et Services était considéré comme plus efficace et efficient, et même que la compagnie Bell envisagerait de revoir son organisation pour la rendre semblable à la nôtre.

Dans notre société, il est pour le moins étonnant de constater que ceux pour qui l'on semble avoir le plus de respect et le plus d'attention ne sont pas ceux qui construisent quelque chose, mais bien ceux qui en détruisent le plus. Et leur boni de rendement sera sans doute à la hauteur de leur destruction.

La Direction fait une erreur en nous traitant de la sorte (encore une fois!). Elle méprise celles et ceux qui donnent le meilleur d'eux-mêmes à cette entreprise. Et pourquoi, pour remplir les poches des sous-traitants? Pour peut-être la privatiser?

Je n'aurai pas eu la chance de beaucoup travailler à vos côtés et je le déplore sincèrement, mais j'ai été parmi vous assez longtemps pour savoir que vous êtes des travailleurs et des travailleuses acharnés, **compétents** et avez vraiment à cœur la qualité de votre travail et la satisfaction des clients. C'est honteux et très dommage que votre employeur ne le reconnaisse pas.

Je vous salue bien bas...

Claude Arseneault
Ex-pas-tout-à-fait Agent services