

# Annexe H – TELUS solutions de soutien (TSS)

à la

## convention collective

entre



et le



Du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 19 novembre 2010

## INDEX

### **ANNEXE H – TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

Article H1.....	Application de la présente annexe.....	3
Article H2.....	Application de la section accord cadre et des protocoles d'entente.....	3
Article H3.....	Définitions .....	4
Article H4.....	Griefs.....	4
Article H5.....	Paiement des salaires.....	6
Article H6.....	Administration des salaires .....	7
Article H7.....	Santé et sécurité .....	7
Article H8.....	Jours fériés.....	7
Article H9.....	Vacances annuelles .....	9
Article H10.....	Heures de travail et horaire.....	11
Article H11.....	Temps supplémentaire .....	12
Article H12.....	Dépenses .....	13
Article H13.....	Changement technologique .....	13
Article H14.....	Congés autorisés .....	13
Article H15.....	Dispositions relatives à la rémunération pour les employés qui bénéficient d'une absence autorisée .....	14
Pièce complémentaire H-1..	Titres de postes .....	15
Pièce complémentaire H-2..	Échelles de salaires.....	16

### **PROTOCOLES D'ENTENTES**

#### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

Rémunération variable .....	18
Rajustements de la rémunération annuelle .....	19
Programme de cotisation égale au régime enregistré d'épargne-retraite (REÉR) .....	20
Questions de transition.....	21

### **LETTRES D'ENTENTE/D'INTENTION**

#### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

Avantages sociaux du régime PLAN.IT – Centre de contact de Montréal .....	22
Vacances.....	23

## **ANNEXE H – TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

### **ARTICLE H1 – APPLICATION DE LA PRÉSENTE ANNEXE**

- H1.01 Les dispositions de la présente annexe (annexe H) de la présente convention s'appliquent aux salariés de TELUS Solutions de soutien (ci-après appelée « TSS ») indiqués à la pièce complémentaire H-1 à la présente annexe, dont le lieu de travail est Montréal (Québec).
- H1.02 Les taux de salaire de base pour les salariés visés par la présente annexe sont indiqués à la pièce complémentaire H-2 à la présente annexe.

### **ARTICLE H2 – APPLICATION DE LA SECTION ACCORD CADRE ET DES PROTOCOLES D'ENTENTES**

- H2.01 Les articles suivants contenus dans la section accord cadre de la présente convention s'appliquent aux salariés visés par la présente annexe, sous réserve des modifications identifiées :
- Article 1 – Champs d'application
  - Article 3 – Ancienneté et années de service
  - Article 4 – Discrimination
  - Article 5 – Reconnaissance syndicale
  - Article 6 – Retenue des cotisations et renseignements fournis au Syndicat
  - Article 7 – Absence autorisée
  - Article 8 – Droits de la Direction
  - Article 9 – Aucune grève ni lockout
  - Article 10 – Motif valable
  - Article 12 – Arbitrage
  - Article 32 – Congé de maternité, congé parental et congé de soignant
  - Article 39 – Cours approuvés par la Société
  - Article 41 – Méthode de négociation collective
  - Article 42 – Indemnité de vie chère
  - Article 43 – Durée
- H2.02 Les protocoles d'entente suivants s'appliquent aux salariés visés par la présente annexe, sous réserve des modifications identifiées :
- Régimes de commissions/de rémunération incitative
  - Nombre d'heures de travail moyen – Partie 1 uniquement
  - Fusions, acquisitions et dessaisissements
  - Programmes de départ volontaire
- H2.03 Les lettres d'entente suivantes s'appliquent à tous les salariés visés par la présente annexe :
- Équité en matière emploi
  - Politique visant le respect en milieu de travail
- H2.04 Toutes les mentions du terme « Société » dans la section accord cadre, le protocole d'entente et les lettres d'entente sont remplacées par celui de « TSS » aux fins de la présente annexe.
- H2.05 Toutes les mentions des termes « Direction » et « supérieur immédiat » qui paraissent dans la section accord cadre, le protocole d'entente et les lettres d'entente renvoient à la Direction de TSS et aux supérieurs immédiats de TSS aux fins de la présente annexe.

## ARTICLE H3 – DÉFINITIONS

- H3.01 **Salarié régulier à temps plein** – Par salarié régulier à temps plein s'entend une personne régie par les conditions de la présente annexe dont on s'attend, dans une mesure raisonnable, à ce que son emploi se continue, sous réserve de cessation à l'initiative de TSS ou du salarié. Un salarié régulier à temps plein est un salarié dont il est prévu qu'il travaille les heures de travail de base fixées au regard du titre de poste du salarié.
- H3.02 **Salarié régulier à temps partiel** – Par salarié régulier à temps partiel s'entend une personne régie par les conditions de la présente annexe dont on s'attend, dans une mesure raisonnable, à ce que son emploi se continue, sous réserve de cessation à l'initiative de TSS ou du salarié. Un salarié régulier à temps partiel est un salarié dont il est prévu qu'il travaille au moins quinze (15) heures chaque semaine.
- H3.03 **Salarié temporaire** – Par salarié temporaire s'entend une personne régie par les conditions de la présente annexe, dont le maintien de l'emploi est sous réserve de la réalisation ou de l'achèvement de travaux à l'initiative de TSS. TSS détermine le nombre d'heures que travaille un salarié temporaire au cours d'une semaine donnée en fonction de ses besoins au chapitre des services.
- H3.04 **Période d'essai** – Un salarié sera considéré en probation pendant les cent vingt (120) premiers jours ouvrables d'emploi continu par TSS. Nonobstant l'article 10 de la section accord cadre, TSS conserve le droit de mettre fin à l'emploi d'un salarié en probation que TSS juge inapte ou insatisfaisant.

### Autres définitions

- H3.05 **Taux horaire de base** – Le montant en numéraire indiqué dans l'échelle de salaires applicable qui est versé à un salarié à l'égard d'une heure normale de travail.
- H3.06 **Salaires de base** – Le montant en numéraire gagné par un salarié au taux horaire normal (à l'exception des heures supplémentaires, primes, indemnités différentielles, versements forfaitaires, paiements variables, et tout incitatif au rendement ou paiement semblable auquel un salarié a droit).
- H3.07 **Prime** – Un versement en sus du taux de salaire normal auquel un salarié pourrait avoir droit. À titre d'exemple, une prime d'une demi-fois (1/2) le taux horaire normal d'un salarié correspond à temps et demi. Une prime d'une fois le taux horaire normal d'un salarié correspond à temps double.
- H3.08 **Jour** – Sauf indication contraire, par « jour », aux fins de la présente annexe, s'entend un jour civil.
- H3.09 Dans la présente annexe, l'emploi du masculin suppose le féminin, et vice-versa.
- H3.10 Dans la présente annexe, les termes « classification » et « titre de poste » ont un sens identique.

## ARTICLE H4 – GRIEFS

### Définitions

- H4.01 (a) **Grief** – un différend concernant l'interprétation, l'application, l'administration ou une violation alléguée de la présente convention.
- (b) **Grief individuel** – un grief déposé par un salarié en quête d'un redressement.

- (c) **Grief collectif** – griefs individuels mettant en cause deux salariés ou plus imputables au même incident. Dans de tels cas, les parties conviennent que les griefs individuels seront entendus et traités en tant que grief collectif.
- (d) **Grief de principe** – un grief déposé soit par le Syndicat, soit par TSS, qui est de nature générale et pour lequel un redressement général est recherché.
- (e) **Plaignant** – le salarié qui a déposé un grief en vertu du paragraphe H4.01(b) ou (c), ou le Syndicat ou TSS qui a déposé un grief en vertu du paragraphe H4.01(d).

#### **Dispositions générales**

- H4.02 (a) Un salarié qui a un grief ou un grief potentiel à formuler peut d'abord s'en entretenir oralement avec son supérieur immédiat et, s'il n'est pas satisfait du règlement, il peut en aviser son délégué syndical. Si le Syndicat estime le grief légitime, un grief écrit sera ouvert et soumis conformément aux dispositions du présent article. Une fois qu'un grief est traité par un représentant du Syndicat, TSS ne tentera pas de régler le grief directement avec le salarié.
- (b) Le Syndicat doit soumettre tous les griefs par écrit, comportant les renseignements suivants, dans un formulaire convenu par les deux parties :
- le ou les article(s) censément violés,
  - le nom du plaignant,
  - le titre de poste du plaignant,
  - le supérieur du plaignant, le service et le lieu de travail,
  - la date à laquelle la violation alléguée est survenue,
  - la nature du grief (sa description),
  - le redressement recherché.
- (c) Un grief ne sera pas réputé invalide avant l'étape 2 uniquement du fait que le grief écrit n'était pas correctement rempli pour ce qui concerne les renseignements stipulés au paragraphe H4.02(b).
- (d) Les discussions à l'étape 1 de la procédure de règlement de griefs sont menées sans préjudice à la position de l'une ou l'autre des parties.
- H4.03 Il en va du désir mutuel des parties que les griefs soient résolus le plus rapidement possible. Des délais sont prescrits à cette fin. Le respect des délais et procédures prévus au présent article est obligatoire. L'omission de soumettre un grief dans les délais prescrits et conformément à la procédure prescrite entraînera l'abandon du grief. L'omission de répondre à un grief de façon opportune fera porter le grief à l'étape suivante. Les griefs ainsi portés à l'étape suivante seront assujettis à des limites de temps comme si une réponse avait été apportée le dernier jour admis de l'étape précédente de la procédure. Les délais peuvent être prorogés par entente écrite entre TSS et le Syndicat.
- H4.04 (a) Une réunion convoquée au stade de l'étape 1 ou 2 doit se dérouler soit par téléphone, soit par vidéoconférence, à moins que les parties ne conviennent qu'il est nécessaire de mener la réunion en face-à-face.
- (b) À toute réunion où il est jugé nécessaire, et sous réserve d'une entente mutuelle, le Syndicat ou la Société peuvent amener des représentants en plus de ceux spécifiés aux alinéas H4.09 ou H4.12.

## **Procédure de règlement des griefs**

- H4.05 Le Syndicat soumettra tous les griefs, autres que ceux susceptibles de donner lieu à un congédiement, dans les trente (30) jours de la date de l'événement ou dans les trente (30) jours de la date à laquelle le salarié aurait raisonnablement dû avoir pris connaissance de l'événement ayant donné lieu au grief, au supérieur immédiat du plaignant. Le supérieur qui reçoit le grief veillera à le signer et à inscrire la date à laquelle le grief a été soumis, et à en remettre une copie au délégué syndical.
- H4.06 Un grief de principe sera porté directement au stade de l'étape 2 et soumis au vice-président – relations de travail si c'est le Syndicat qui dépose le grief, ou directement au président du Syndicat si c'est TSS qui dépose le grief.
- H4.07 Le Syndicat portera un grief concernant un congédiement directement au stade de l'étape 2 dans les quatorze (14) jours de la date à laquelle le plaignant a été avisé de son congédiement.
- H4.08 Nonobstant les dispositions des alinéas H4.05 à H4.07, inclusivement, les étapes de la procédure de règlement des griefs pour le traitement de griefs spécifiques peuvent être modifiées par entente écrite entre TSS et le Syndicat.

### **Étape 1**

- H4.09 Le supérieur immédiat du plaignant, ou la personne désignée par lui, convoquera une réunion pour entendre le grief dans les sept (7) jours suivant la soumission du formulaire de grief. Le plaignant et le délégué syndical assisteront à la réunion ainsi que le supérieur immédiat ou la personne désignée par lui. Le supérieur immédiat ou la personne désignée par lui pourraient avoir un autre représentant de la Direction présent à la réunion.
- H4.10 Le supérieur immédiat ou la personne désignée par lui rendra sa décision oralement au délégué syndical dans les sept (7) jours suivant la réunion et datera et signera le formulaire de grief.

### **Étape 2**

- H4.11 Si le grief n'a pas été résolu au stade de l'étape 1, le Syndicat peut aviser le vice-président – relations de travail de la question dans les vingt-huit (28) jours suivant la décision de l'étape 1.
- H4.12 Le vice-président – relations de travail, ou la personne désignée par lui, convoquera une réunion pour entendre le grief dans les trente (30) jours suivant la réception du grief. L'agent d'affaires assistera à la réunion ainsi que le vice-président – relations de travail, ou la personne désignée par lui. Chacune des parties peut demander la présence d'un autre représentant à la réunion. Le vice-président – relations de travail, ou la personne désignée par lui, rendra sa décision par écrit dans les vingt-huit (28) jours suivant la réunion du comité des griefs et datera et signera le formulaire de grief.

## **ARTICLE H5 – PAIEMENT DES SALAIRES**

- H5.01 Les salariés sont payés toutes les deux semaines durant l'année par transfert électronique de fonds quant à la totalité de leur salaire, sauf les incitatifs au rendement.
- H5.02 Si un salarié désire s'enquérir des détails de sa paie, il doit s'adresser à son directeur.
- H5.03 Si les services d'un salarié comptant trois (3) mois consécutifs d'emploi continu ne sont plus requis, l'employé se voit remettre un avis écrit de deux (2) semaines, ou une indemnité de préavis, sauf s'il est congédié pour un motif valable.

H5.04 Un salarié régulier qui démissionne de son poste auprès de TSS est censé donner un avis de cessation d'emploi écrit de deux (2) semaines. Des vacances ne peuvent être utilisées en lieu et place de l'avis.

H5.05 Les dépenses approuvées par la Société peuvent être remboursées par transfert électronique de fonds.

## **ARTICLE H6 – ADMINISTRATION DES SALAIRES**

H6.01 Un salarié qui est affecté temporairement ou en permanence à un poste comportant un taux de rémunération différent recevra un traitement conforme aux pratiques de TSS.

## **ARTICLE H7 – SANTÉ ET SÉCURITÉ**

H7.01 Des comités de santé et sécurité en milieu de travail sont constitués en vertu des dispositions de l'article 135(1) de la partie II du *Code canadien du travail*. Les comités se réunissent conformément à l'article 135(10) du *Code*.

H7.02 Lorsqu'un salarié se bute à des conditions dangereuses alors qu'il travaille seul, il doit immédiatement signaler lesdites conditions et, si la Direction l'estime nécessaire, une aide supplémentaire lui sera fournie.

H7.03 Lorsque les salariés sont tenus de porter des chaussures ou des bottes d'escalade homologuées CSA, les salariés réguliers, à l'embauche, et les autres salariés comptant six (6) mois de service, seront admissibles à un remboursement quant à l'achat ou la réparation des chaussures susmentionnées à concurrence de 100 \$ par année civile, ou 200 \$ toutes les deux années civiles, moyennant reçus.

La confirmation du directeur du salarié de la nécessité des chaussures de sécurité indiquées dans le paragraphe ci-dessus est requise préalablement à l'achat ou aux réparations.

## **ARTICLE H8 – JOURS FÉRIÉS**

H8.01 Les jours suivants seront reconnus comme congés payés :

- Jour de l'An,
- Vendredi Saint,
- Fête de Victoria (au Québec reconnue comme Fête de Dollard),
- Fête du Canada,
- Saint-Jean-Baptiste (au Québec seulement),
- Congé statutaire (sauf au Québec),
- Fête du Travail,
- Action de grâces,
- Jour de Noël,
- Lendemain de Noël.

H8.02 Lorsque l'un ou l'autre des jours fériés dont il est fait mention à l'alinéa H8.01 tombe un :

- (a) Dimanche – le lundi suivant sera considéré le jour férié. Lorsque le lendemain de Noël tombe un lundi, le mardi suivant sera considéré comme le jour férié.

- (b) Samedi – s'il s'agit d'une journée de congé pour le salarié, celui-ci pourra prendre la journée de travail précédant ou suivant le jour férié, à moins que la demande ne permette pas un tel congé, auquel cas le salarié pourra prendre congé à un autre moment dont lui et TSS conviendront.
- (c) Du lundi au vendredi – qui est une journée de congé pour le salarié, celui-ci aura droit à une journée de congé rémunérée à un autre moment, qui peut prendre la forme d'une journée de vacance de plus que celles auxquelles il a droit ou d'une journée de congé rémunérée au moment dont lui et TSS conviendront.
- (d) Lorsque le salarié et TSS ne peuvent s'entendre quant à ce qui est indiqué aux paragraphes H8.02(b) et (c), le droit de prendre une journée de congé qui est temporairement mis en banque au cours de l'année civile sera pris au plus tard le 31 janvier de l'année civile suivante.

### **Rémunération pour les jours fériés**

H8.03 La rémunération versée au salarié régulier à temps plein pour un jour férié est en fonction du salaire de base du salarié.

H8.04 La rémunération versée au salarié temporaire ou régulier à temps partiel pour un jour férié correspond à 1/20 du salaire de base gagné par ce salarié au cours des trente (30) jours précédant immédiatement le jour férié.

H8.05 Nonobstant les dispositions des alinéas H8.01, H8.03 et H8.04 :

- (a) L'employé qui n'a pas cumulé trente (30) jours de service au cours de la dernière période d'emploi précédant la date qui correspond à un jour férié, n'a pas droit à une rémunération pour jour férié.
- (b) Les dispositions relatives à la rémunération pour jour férié ne s'appliquent pas au salarié qui bénéficie d'un congé autorisé, à moins que celui-ci n'ait eu droit à un salaire pendant au moins quinze (15) jours pendant la période de trente (30) jours civils précédant immédiatement le jour férié.

### **Rémunération pour le travail effectué un jour férié**

H8.06 Le salarié régulier à temps plein qui travaille un jour férié peut, outre la rémunération pour jour férié auquel il peut avoir droit :

- (a) recevoir une prime correspondant à une demi-fois (1/2) le taux horaire de salaire de base du salarié pour chaque heure normale travaillée le jour férié; ou
- (b) si le salarié le demande, et à condition que celui-ci travaille les heures de travail normales fixées pour la journée, il peut recevoir une autre journée de congé rémunérée, à un moment opportun pour lui et TSS.

H8.07 Le salarié régulier à temps partiel qui travaille un jour férié recevra, outre la rémunération pour jour férié auquel il peut avoir droit, une prime correspondant à une demi-fois (1/2) le taux horaire de salaire de base pour chaque heure normale travaillée le jour férié.

H8.08 Le salarié qui doit travailler le jour férié mais qui ne le fait pas ne sera pas rémunéré pour le jour férié, sauf si son absence est attribuable à une maladie ou à une absence forcée de même nature.



## Substitution de fêtes religieuses

H8.09 Le salarié peut demander de prendre une autre journée de congé que le Vendredi Saint ou le jour de Noël pour célébrer une autre fête religieuse. Les demandes seront acceptées s'il y a du travail à faire pour le poste qu'occupe le salarié à l'endroit où il travaille le jour férié. Le salarié qui travaille le jour férié sera rémunéré comme s'il s'agissait d'heures de travail normales et recevra une rémunération pour jour férié pour la journée de congé prise pour célébrer une autre fête religieuse.

## ARTICLE H9 – VACANCES ANNUELLES

**À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 :**

### Droit aux vacances

H9.01 Au cours de l'année d'embauche ou de réembauche, le salarié régulier à temps plein a droit au nombre de journées de vacances rémunérées correspondant au prorata de 15 journées de vacances pour une année civile complète basé sur la durée du service complété par le salarié au cours de cette année civile.

H9.02 Au cours des années postérieures à l'année d'embauche ou de réembauche, le salarié régulier à temps plein aura droit au nombre de journées de vacances rémunérées indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de l'année civile au cours de laquelle le salarié aura cumulé le nombre d'années de service exigé. Le même droit aux vacances s'applique à chaque année subséquente, jusqu'à ce que le salarié ait droit à un nombre plus élevé de journées de vacances tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous :

Années de service	Nombre de journées de vacances
1 à 3	15 jours
4 et plus	20 jours

H9.03 Outre le nombre de journées de vacances auxquelles le salarié a droit aux termes de l'alinéa H9.02, dans le courant de l'année civile au cours de laquelle il aura cumulé trois (3) années de service, le salarié régulier à temps plein aura droit au nombre de journées de vacances additionnelles correspondant au prorata de cinq (5) journées de vacances pour une année civile complète en fonction de la durée du service qui excède les trois (3) années de service que l'employé a complété au cours de cette année civile.

H9.04 Au cours de l'année d'embauche ou de réembauche, le salarié temporaire ou régulier à temps partiel recevra 4 % de son salaire pour cette année civile au lieu de journées de vacances rémunérées pour cette année. Ce montant peut être payé au cours de l'année civile au moment choisi par le salarié.

H9.05 Au cours des années postérieures à l'année d'embauche ou de réembauche, le salarié temporaire ou régulier à temps partiel aura droit à ce qui suit :

- (a) dix (10) journées de vacances et 4 % du salaire admissible au cours de chaque année civile, si le salarié compte moins de six (6) années de service; ou bien,
- (b) quinze (15) journées de vacances et 6 % du salaire admissible au cours de chaque année civile, si le salarié compte six (6) années de service ou plus.

H9.06 (a) Lorsque vient le temps de calculer le nombre de journées de vacances auxquelles le salarié à droit, aucune déduction n'est apportée lorsque l'absence ou le congé autorisé au cours de l'année civile est attribuable à :

- (i) une maladie ou un accident d'une durée d'au plus douze (12) semaines;
- (ii) un congé de maternité d'au plus dix-sept (17) semaines; ou
- (iii) à l'exception des motifs qui précèdent, une absence de quatre (4) semaines ou moins.

Lorsque le nombre total de journées d'absence pour quelque motif que ce soit, à l'exclusion des dix-sept (17) semaines de congé de maternité, dépasse le nombre de jours indiqués ci-dessus, le nombre de journées de vacances auxquelles le salarié a droit pour cette année civile sera déterminé de façon proportionnelle en fonction du nombre de jours travaillés au cours de cette année civile.

(b) Toute journée de vacances déduite conformément aux dispositions du paragraphe H9.06(a) qui dépasse le nombre de journées de vacances auxquelles le salarié a droit au cours de l'année civile en cours sera déduite du nombre de journées de vacances auxquelles le salarié a droit au cours de l'année civile subséquente.

#### **Prise de vacances**

H9.07 Les vacances sont habituellement prises pendant l'année civile au cours de laquelle elles sont cumulées.

H9.08 Le moment pour prendre des vacances est établi en fonction des besoins de l'entreprise et avec l'approbation de la Direction. Les demandes de vacances doivent être soumises conformément aux lignes directrices en vigueur dans le service où travaille le salarié.

H9.09 Lorsqu'un jour férié coïncide avec une journée de travail normale pendant les vacances annuelles du salarié, le salarié peut choisir de prendre une (1) journée de vacances additionnelle à la fin de cette période de vacances ou, sous réserve d'une entente avec son supérieur immédiat, de prendre la journée de vacances ainsi reportée à une autre date.

#### **Dispositions générales**

H9.10 Nonobstant les dispositions des alinéas H9.01, H9.02, H9.03 et H9.05 :

- (a) Le salarié qui a cumulé moins de six (6) années de service qui quitte son emploi au sein de TSS recevra 4 % de son salaire admissible pour l'année civile en cours, déduction faite du montant qui lui a déjà été versé pour les journées de vacances qu'il a prises au cours de l'année civile.
- (b) L'employé qui a cumulé six (6) années de service ou plus qui quitte son emploi au sein de TSS recevra 6 % de son salaire admissible pour l'année civile en cours, déduction faite du montant qui lui a déjà été versé pour les journées de vacances qu'il a prises au cours de l'année civile.
- (c) Si le montant déjà versé au salarié pour les journées de vacances qu'il a prises au cours de l'année civile est supérieur à la rémunération de vacances à laquelle le salarié avait droit aux termes des paragraphes (a) et (b), le montant ainsi dû par le salarié sera déduit de la dernière paie du salarié.

H9.11 Toutes les journées de vacances sont payées selon le taux de salaire de base du salarié au moment où les journées de vacances sont prises.

H9.12 Malgré le montant de la rémunération de vacances que le salarié a reçu conformément aux dispositions des alinéas H9.01 à H9.05 inclusivement, lorsque 4 % du salaire du salarié pour l'année civile si le salarié compte moins de six (6) années de service ou 6 % du salaire admissible du salarié pour l'année civile en cours si le salarié compte six (6) années de service ou plus excède le montant total de la rémunération de vacances versée au salarié pour les journées de vacances auxquelles il avait droit au cours de cette année, tout montant excédentaire sera versé au salarié avant le 30 avril de l'année suivante.

## **ARTICLE H10 – HEURES DE TRAVAIL ET HORAIRE**

### **Définitions**

H10.01 **Heures de travail normales par jour et par semaine** – s'entend du nombre d'heures de travail par jour et par semaine indiqué dans le présent article pour un employé régulier à temps plein, ne tenant pas compte des heures supplémentaires, lesquelles sont traitées à l'article H11.

H10.02 **Quart de travail** – s'entend des heures prévues ou travaillées par un salarié un jour donné. Les quarts de travail en temps supplémentaire sont traités à l'article H11.

### **Heures de travail normales**

- H10.03 (a) Le nombre d'heures de travail normales par jour pour un salarié régulier à temps plein sera de 7,5 heures. Le nombre d'heures de travail normales par semaine pour un salarié régulier à temps plein sera de 37,5 heures réparties sur une (1) semaine ou de 75 heures réparties sur deux (2) semaines.
- (b) Pour toutes les autres catégories de salariés, TSS déterminera le nombre d'heures de travail par jour et par semaine. Bien que ce nombre d'heures puisse varier, le nombre d'heures normales travaillées par ces employés ne sera pas supérieur au nombre d'heures de travail normales établies pour le salarié régulier à temps plein dans le paragraphe H10.03(a).
- (c) Le salarié temporaire ou régulier à temps partiel ne sera pas tenu de travailler moins de quatre (4) heures de travail de base lors de toute journée où il est tenu de travailler.

### **Journée de congé**

H10.04 Une journée de congé pour un salarié régulier à temps plein sera suivie d'une autre journée de congé à moins que le salarié ne fasse une demande à l'effet contraire ou que le changement de quart de travail ne nécessite qu'il en soit autrement.

### **Périodes de repas et de repos**

- H10.05 (a) Au cours des quarts de travail normaux, le salarié aura droit aux périodes de repas et de repos indiquées dans le tableau présenté au paragraphe H10.05(b).
- (i) Les périodes de repas ne sont pas rémunérées et n'entrent pas dans le calcul des heures de travail normales et doivent être d'au moins une demi-heure et d'au plus une heure, selon ce qu'établit la Direction.
- (ii) Les périodes de repos sont payées et comprises dans le calcul des heures de travail normales. Le supérieur responsable sur chaque lieu de travail peut déterminer les moments au cours desquels les périodes de repos peuvent être prises.

- (b) Les périodes de repas et de repos auxquelles l'employé a droit seront établies en fonction de la durée des quarts de travail indiqués ci-dessous :

Durée du quart de travail	Période de repas non rémunérée	Période de repos de 15 minutes rémunérée
Entre 6 et 7.5 heures inclusivement	1	2
Plus de 4 heures et moins de 6 heures	1	1
Entre 3 et 4 heures inclusivement	-	1

### Horaires de travail

H10.06 Le salarié peut être tenu de travailler sur un quart de travail n'importe quel jour de la semaine que TSS détermine pour répondre aux besoins au chapitre des services.

## ARTICLE H11 – TEMPS SUPPLÉMENTAIRE

### Définitions

H11.01 **Temps supplémentaire** – s'entend des heures travaillées en sus des heures de travail normales par jour et par semaine établies pour les salariés réguliers à temps plein conformément à la présente annexe.

Les heures supplémentaires pour :

- (a) le salarié à temps plein, sont les heures travaillées :
- (i) après avoir travaillé le nombre d'heures qui représente le nombre d'heures de travail normales par jour pour un salarié régulier à temps plein, ou
  - (ii) le jour de congé ne faisant pas partie des heures de travail normales du salarié pour cette semaine.
- (b) le salarié à temps partiel, sont les heures travaillées :
- (i) après avoir travaillé le nombre d'heures qui représente le nombre d'heures de travail normales par jour pour un salarié régulier à temps plein, ou
  - (ii) le nombre d'heures travaillées en sus du nombre d'heures de travail normales par semaine pour un salarié régulier à temps plein.

### Paiement pour les heures supplémentaires travaillées

H11.02 Les heures supplémentaires travaillées après qu'un employé ait travaillé huit (8) heures au cours d'une journée et/ou quarante (40) heures au cours d'une semaine seront rémunérées au taux correspondant à une fois et demie le taux de salaire horaire de base de l'employé pour les heures travaillées.

### Accumulation d'heures au lieu du paiement d'heures supplémentaires

H11.03 Le salarié qui fait du temps supplémentaire peut choisir, au lieu d'être rémunéré pour le temps

supplémentaire qu'il a fait conformément aux dispositions de l'alinéa H11.02, d'accumuler le nombre d'heures correspondant et de le prendre comme congé rémunéré à une date dont lui et la Direction conviennent. Le salarié détermine le mode de paiement du temps supplémentaire au moment où celui-ci doit être soumis aux fins de la paie.

H11.04 Sous réserve de l'approbation de la Direction, le temps accumulé par un employé ne peut jamais excéder 37,5 heures.

## ARTICLE H12 – DÉPENSES

H12.01 Le salarié qui y est dûment autorisé par son supérieur immédiat aura droit à une allocation de dépenses pour couvrir les dépenses qu'il est tenu d'engager dans le cadre de l'exécution de ses fonctions alors qu'il travaille ailleurs que sur son lieu de travail habituel. Il est entendu que lorsqu'aucune dépense n'est engagée, aucune réclamation ne sera faite.

H12.02 Les dépenses engagées conformément aux dispositions de l'alinéa H12.01 doivent être payées avec la carte de la Société ou de la façon déterminée par TSS.

## ARTICLE H13 – CHANGEMENT TECHNOLOGIQUE

H13.01 Aux fins de la présente annexe, par changement technologique s'entend le sens qui lui est attribué à l'article 51(1) de la division IV, partie 1 du *Code canadien du travail*.

H13.02 Il est expressément convenu que les articles 52, 54 et 55 de la division IV, partie 1 du *Code canadien du travail* ne s'appliquent pas aux parties à la présente annexe.

H13.03 TSS et le Syndicat conviennent de se réunir pour discuter des mesures qui peuvent être prises pour aider les salariés réguliers touchés par le changement technologique à s'adapter aux effets de ce changement technologique.

H13.04 Si un salarié régulier qui compte au moins une (1) année de service est congédié par suite de l'introduction d'un changement technologique, le salarié aura droit à une indemnité de cessation d'emploi, calculée en fonction du nombre d'années de service complétées, conformément au tableau ci-dessous.

<b>Années de service complétées</b>	<b>Indemnité de cessation d'emploi (calculée en fonction du taux de salaire de base hebdomadaire du salarié)</b>
1 à 16	2 semaines/année de service complétée
Pour chaque année subséquente	3 semaines
Indemnité de cessation d'emploi minimale : 4 semaines	
Indemnité de cessation d'emploi maximale : 52 semaines	

### Mises à pied

H13.05 Avant de procéder à la mise à pied d'un salarié régulier, l'emploi de tous les salariés temporaires travaillant dans la même fonction, titre de poste et lieu de travail doit être terminé.

H13.06 Un salarié régulier qui compte au moins un (1) an de service qui est mis à pied en permanence recevra une indemnité de cessation d'emploi conformément au tableau exposé à l'alinéa H13.04.

## ARTICLE H14 – CONGÉS AUTORISÉS

- H14.01 Un congé autorisé s'entend d'une période de congé sans solde autorisée qui peut être accordée à un employé à la discrétion de TSS et qui préserve la continuité de l'emploi du salarié.
- H14.02 Le salarié qui accepte un poste rémunéré alors qu'il bénéficie d'un congé autorisé sera congédié par TSS, sauf s'il s'agit de l'emploi autorisé qui constitue le motif précis pour lequel le congé a été demandé.
- H14.03 Avant que le congé autorisé ne débute, le salarié doit avoir pris toutes les journées de vacances et de congé supplémentaire auxquelles il avait droit.

## ARTICLE H15 – DISPOSITIONS RELATIVES À LA RÉMUNÉRATION POUR LES EMPLOYÉS QUI BÉNÉFICIENT D'UNE ABSENCE AUTORISÉE

- H15.01 **Fonctions de juré** – le salarié qui est choisi pour occuper des fonctions de juré a droit à un congé rémunéré pour les heures qu'il aurait normalement travaillées au cours de la période où il occupe les fonctions de juré. Les absences de plus d'une semaine devront être expressément approuvées. Le salarié doit remettre à TSS les montants qu'il reçoit pour des fonctions de juré, sauf s'il s'agit de remboursement de dépenses (par exemple de repas, de frais de déplacement, etc.).
- H15.02 **Témoin** – le salarié qui agit à titre de témoin en vertu d'une assignation à témoigner a droit à un congé rémunéré pour les heures qu'il aurait normalement travaillées au cours de cette période. Le salarié qui agit à titre de témoin volontaire peut avoir droit à un congé non rémunéré, à la discrétion de TSS.
- H15.03 **Élections** – le salarié ayant le droit de voter doit se voir accorder suffisamment d'heures de congé rémunérées pour les heures qu'il doit normalement travailler pour pouvoir aller voter conformément aux dispositions de la loi.
- H15.04 **Décès d'un membre de la famille** – le salarié peut avoir droit à un congé rémunéré pour les heures qu'il devrait normalement travailler au cours de la période de cinq (5) jours suivant le décès d'un membre de la famille immédiate du salarié.
- On entend par « membre de la famille immédiate » la mère, le père (y compris l'époux ou le conjoint de fait de la mère ou du père), le conjoint (y compris le conjoint de fait), la sœur, le frère, le fils, la fille (y compris le fils ou la fille du conjoint de fait), la belle-mère, le beau-père, le grand-père, la grand-mère, la belle-sœur, le beau-frère, le beau-fils, la belle-fille, la petite-fille, le petit-fils et tout membre de la famille du salarié qui habite de façon permanente avec le salarié ou avec qui le salarié habite de façon permanente.
- H15.05 Le salarié peut avoir droit à au plus une (1) journée de congé rémunérée pour les heures qu'il devrait normalement travailler pour assister aux funérailles d'un ami, d'un collègue ou d'un membre de la famille non visée par l'alinéa H15.04.
- H15.06 **Rendez-vous médicaux** – lorsqu'un salarié doit s'absenter pendant les heures de travail pour se rendre chez le médecin, le dentiste, dans une clinique ou dans un hôpital pour un examen ou un traitement, le salarié peut avoir droit à un congé non rémunéré des heures qu'il devrait normalement travailler, sous réserve des besoins de l'entreprise et de la remise d'un préavis raisonnable au supérieur immédiat du salarié.
- H15.07 **Quarantaine** – un salarié aura droit à un congé rémunéré pour les heures qu'il devrait normalement travailler au cours d'une période de quarantaine.

## PIÈCE COMPLÉMENTAIRE H-1

### TITRES DE POSTES

#### **Échelle de salaires 1 – Centre d'assistance**

##### **Salaires groupe A**

Spécialiste, Centre d'assistance

##### **Salaires groupe B**

Spécialiste, Centre d'assistance–Affaires

#### **Échelle de salaires 2 – Travail de bureau**

Adjoint  
Commis du service de la paie

#### **Échelle de salaires 3 – Soutien réseau**

Analyste de soutien, Réseau

## PIÈCE COMPLÉMENTAIRE H-2

### ÉCHELLES DE SALAIRES

#### Échelle de salaires 1 – Centre d'assistance

TAUX HORAIRES				
Groupe de salaire	Courant		Entrée en vigueur	
	FOURCHETTE		1er mars 2008	1er mars 2009
	Minimum	Maximum		
A	17,38 \$	23,02 \$	L'échelle de salaires en vigueur sera rajustée conformément aux dispositions du protocole d'entente - TSS (Annexe H) – rajustements de la rémunération annuelle	
B	17,38 \$	26,33 \$		

NOTA : La transition d'un niveau à un autre à l'intérieur du même titre de poste se fera au moyen d'un processus de reconnaissance professionnelle ou d'une promotion, s'appuyant sur la rencontre des exigences du poste et de la réussite d'un examen.

#### Échelle de salaires 2 – Travail de bureau

TAUX HORAIRES			
Courant		Entrée en vigueur	
FOURCHETTE		1er mars 2008	1er mars 2009
Minimum	Maximum		
16,74 \$	24,27 \$	L'échelle de salaires en vigueur sera rajustée conformément aux dispositions du protocole d'entente - TSS (Annexe H) – rajustements de la rémunération annuelle	

#### Échelle de salaires 3 – Soutien réseau

TAUX HORAIRES			
Courant		Entrée en vigueur	
FOURCHETTE		1er mars 2008	1er mars 2009
Minimum	Maximum		
19,00 \$	25,00 \$	L'échelle de salaires en vigueur sera rajustée conformément aux dispositions du protocole d'entente - TSS (Annexe H) – rajustements de la rémunération annuelle	



## **PROTOCOLES D'ENTENTES**

### **PROTOCOLES D'ENTENTES**

#### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

Rémunération variable .....	18
Rajustements de la rémunération annuelle .....	19
Programme de cotisation égale au régime enregistré d'épargne-retraite (REÉR) .....	20
Questions de transition.....	21

### **LETTRES D'ENTENTE/D'INTENTION**

#### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (TSS)**

Avantages sociaux du régime PLAN.IT – Centre de contact de Montréal .....	22
Vacances.....	23

## **PROTOCOLE D'ENTENTE**

### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) – RÉMUNÉRATION VARIABLE**

La rémunération variable permet aux membres de l'équipe TSS qui y sont admissibles de participer au succès d'entreprise tant de TELUS que de TSS. Elle sert à renforcer le lien entre les efforts individuels et les efforts d'équipe et le succès organisationnel. En liant un élément de rémunération au succès d'entreprise, les membres de l'équipe peuvent se partager les risques et les récompenses.

En tant qu'organisation à haute performance, notre capacité à atteindre nos objectifs de croissance dépend du rendement de chaque membre de l'équipe ainsi que de chaque équipe. En reconnaissance des efforts et réalisations individuels, l'élément rendement individuel et rendement d'équipe est mesuré par l'atteinte d'objectifs fixes, en utilisant l'outil Objectifs de rendement (OR) dans « Gestion du rendement en ligne ». Les objectifs de rendement individuels des membres de l'équipe et leurs objectifs de rendement d'équipe sont fixés en corrélation avec l'année civile.

Le régime, tel qu'arrêté par TSS, est susceptible de modification afin de mieux traduire les objectifs d'entreprise et son évolution. Les détails sur les composantes du régime se trouvent sur le site intranet de TELUS. TSS accepte d'informer le Syndicat des modifications apportées au régime de rémunération variable avant leur mise en application.

Sous réserve d'atteinte des cibles du plan, un salarié admissible recevra un versement potentiel fondé sur un pourcentage du salaire de base admissible du salarié tel que calculé selon le régime. Le versement cible prévu pour chaque exercice varie de 8 % à 15 %, selon le titre du poste du salarié.

La Direction peut hausser le pourcentage cible à sa discrétion.

Le calendrier de versements sera tel qu'établi par le régime pour l'année en question.

La rémunération variable ne sera pas assujettie aux dispositions de l'article 6 concernant les retenues syndicales.

## **PROTOCOLE D'ENTENTE**

### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) – RAJUSTEMENTS DE LA RÉMUNÉRATION ANNUELLE**

Selon les dispositions des alinéas 12, 13 et 14 du protocole d'entente – TELUS Systèmes nationaux inc. (TSN) et TELUS Solutions de soutien (TSS), l'administration de la rémunération des employés visés par l'annexe H continuera conformément aux pratiques habituelles. Sans restreindre le droit de la Direction de modifier ou d'amender les politiques d'administration de la rémunération tel qu'elles s'appliquent aux classes énumérées dans la pièce complémentaire H-1, les employés visés par la présente annexe auront droit à une augmentation du salaire de base annuel d'au moins 2 % le 1<sup>er</sup> mars 2008 et le 1<sup>er</sup> mars 2009.

## PROTOCOLE D'ENTENTE

### TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) PROGRAMME DE COTISATION ÉGALE AU RÉGIME ENREGISTRÉ D'ÉPARGNE-RETRAITE (REÉR)

Le programme de cotisation égale au régime enregistré d'épargne-retraite (REÉR) de TSS permet aux membres de l'équipe qui y sont admissibles de planifier leur retraite.

Les membres de l'équipe peuvent verser des cotisations de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- en effectuant un versement forfaitaire à leur REÉR personnel et/ou au REÉR collectif de TSS
- par retenue salariale au REÉR collectif de TSS.

TSS versera un dollar pour chaque dollar versé par les membres de l'équipe au REÉR au cours de l'année civile, sous réserve du montant des cotisations annuelles maximales de TSS indiqué ci-dessous :

	<b>TSS</b> <b>Cotisation annuelle maximale</b>
Salariés réguliers à temps plein qui comptent au moins une année de service	2,500.00 \$
Salariés réguliers à temps partiel qui comptent au moins une année de service	1,250.00 \$

Pour ce qui est des membres de l'équipe qui comptent moins d'une année de service, la contribution maximale de la Société sera établie au prorata en fonction de la période de l'année civile au cours de laquelle le membre de l'équipe était à l'emploi de TSS.

Le programme est susceptible de modification, tel que le détermine TSS. TSS convient d'informer le Syndicat des modifications apportées au programme avant leur mise en application.

## **PROTOCOLE D'ENTENTE**

### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) QUESTIONS DE TRANSITION**

Les parties conviennent des arrangements de transition suivants liés à la mise en œuvre de l'annexe H de la convention collective entre TELUS et le Syndicat des travailleurs en télécommunications.

#### **QUESTIONS GÉNÉRALES**

1. Il est entendu et convenu qu'à moins qu'elle ne soit indiquée ailleurs dans l'annexe H, la date d'entrée en vigueur des modalités contenue dans le présent document sera le 1<sup>er</sup> janvier 2008.
2. Nonobstant les dispositions du paragraphe 1 ci-dessus, la date d'entrée en vigueur des modalités devant s'appliquer en vertu du protocole d'entente TSN/TSS restera le 12 mars 2006, tel qu'indiqué dans ledit protocole.

#### **ARTICLE H2 – DÉFINITIONS**

1. Lors de l'affichage du premier horaire de travail régi par les conditions de l'article H10 – Heures de travail et horaire, les heures minimales garanties prévues en vertu de l'alinéa H3.02 s'appliqueront aux salariés réguliers à temps partiel.
2. Un employé embauché avant la date d'entrée en vigueur indiquée à l'annexe H achèvera la période d'essai qui s'appliquait au moment de l'embauche ou de la réembauche. La période d'essai indiquée à l'alinéa H3.04 s'appliquera pour les employés embauchés après la date d'entrée en vigueur indiquée à l'annexe H.

#### **ARTICLE H9 – VACANCES ANNUELLES**

1. Pour 2007, les modalités établies avant l'inclusion continueront à s'appliquer aux vacances annuelles, mais toute sélection et prise de vacances effectuée en 2007 pour l'année civile 2008 devra être conforme à l'article H9.09.

#### **ARTICLE H10 – HEURES DE TRAVAIL ET HORAIRE**

1. Tout horaire de travail préparé après la date d'entrée en vigueur de l'annexe H le sera conformément à l'article H10. Les horaires mis en application avant la date d'entrée en vigueur de l'annexe H pourront être maintenus pendant un maximum de quatre (4) semaines après la date d'entrée en vigueur de l'annexe H, après quoi de nouveaux horaires seront affichés conformément à l'article H10.

#### **LETTRE D'ENTENTE – Avantages sociaux du régime PLAN.IT – Centre de contact de Montréal – JOURNÉES DE CONGÉ SUPPLÉMENTAIRE**

1. Les journées de congé supplémentaire inutilisées de 2005-2006 seront payées au plus tard le 10 avril 2008.
2. Il est entendu que le paiement de toute journée de congé supplémentaire non utilisée en 2006 ne sera pas compris en tant que salaire de base admissible aux fins de la rémunération variable ou en tant que rémunération admissible à cotisation au régime d'actionnariat des employés de TELUS.

## LETTRE D'ENTENTE

### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) – AVANTAGES SOCIAUX DU RÉGIME PLAN.IT (Centre de contact de Montréal)**

Il est entendu et convenu que les employés visés par l'annexe H continueront à participer au régime d'avantages sociaux flexibles PLAN.IT tel qu'il est décrit sur l'intranet de TELUS (Centre de contact de Montréal – membres de l'équipe syndiqués).

Tel que prévu au paragraphe 13 du protocole d'entente TELUS Systèmes nationaux inc. et TELUS Solutions de soutien de la convention collective, TELUS conserve le droit de modifier les conditions du régime PLAN.IT. TELUS convient que les salariés réguliers à temps plein visés par la présente annexe pourront continuer de profiter de trois (3) journées de congé supplémentaire par année pendant la durée de la convention collective, sous réserve des conditions d'admissibilité définies dans le régime d'avantages sociaux PLAN.IT.

Au moins trente (30) jours avant de modifier le régime d'avantages sociaux flexibles PLAN.IT tel qu'il s'applique aux employés visés par l'annexe H, la Société avisera le Syndicat des modifications qui seront mises en œuvre.

## **LETTRE D'INTENTION**

### **TELUS SOLUTIONS DE SOUTIEN (ANNEXE H) – VACANCES**

TELUS confirme que, pour la durée de la convention collective, les employés visés par l'annexe H resteront couverts par la politique de la direction concernant les vacances annuelles, cette politique s'appliquant à la mise en banque et au report annuel des jours de vacances non utilisés.