

Ce que dit TELUS sur l'impartition

Pendant les négociations du contrat

"Ce sont les membres de l'Équipe TELUS qui établissent et accroissent la réputation de notre entreprise. Les employés présents sur la ligne de front sont les gardiens de la marque TELUS, une responsabilité que les membres de l'Équipe assument de tout cœur."

"C&W avait sous-traité à une tierce partie ses activités d'installation-réparation résidentielles et nous avons rapidement découvert que le fait de confier sa réputation à des gens de l'extérieur pouvait avoir des conséquences peu désirables."

"Cette expérience m'inspire encore de l'amertume et de ce fait, je ne crois pas que l'on puisse sous-traiter des tâches essentielles relevant du service à la clientèle."

"Pour être clair, disons qu'en ce qui concerne l'exercice de nos activités de base, si TELUS a besoin de faire évoluer ses pratiques ou d'améliorer son rendement pour s'adapter à l'évolution du marché, nous le ferons à l'aide de nos propres gens."

"Comme nos centres de gestion des relations clients constituent un point de contact crucial avec les abonnés et compte tenu du fait que, d'un bout à l'autre du pays, nous leur offrons des solutions applicables à de tels centres, cette fonction représente un autre élément essentiel de notre activité et je ne serais pas pour son externalisation."

"Il m'est arrivé à l'occasion d'entendre des gens s'inquiéter que TELUS abuserait de son droit de sous-traiter ses fonctions non essentielles en appliquant cette mesure à d'autres sphères de son activité. Je souhaite définir de façon très explicite pour nos employés, ce que représentent nos activités essentielles et nos activités secondaires. Je souligne que nous adhérons rigoureusement au principe directeur énoncé ci-dessus."

Lettres aux employés datées de janvier 2003

Après la signature du contrat

20 novembre 2005

TELUS obtient le droit à l'impartition.

15 janvier 2006

TELUS avise le STT qu'elle planifie faire sous-traiter les services d'installations et de réparations.

16 janvier 2006

TELUS divulgue que les services de téléphonistes continueront de faire impartir «un petit volume» des opérations d'assistance-annuaire au détail. Présentement, à peu près 40% des appels.

16 janvier 2006

La Société TELUS informe le Syndicat qu'elle fera sous-traiter les services de solutions client-ventes par appels sortants.

1 novembre 2006

TELUS annonce l'impartition additionnelle, à Manille, d'emplois reliés aux services de téléphonistes.

28 mai 2007

TELUS dit qu'elle fera sous-traiter une portion du travail effectué par les représentants du service aux clients de solutions affaires sans-fil à des franchises locales situés dans les régions de Calgary, d'Edmonton et de Vancouver.

12 juin 2007

TELUS Mobilité avise qu'elle fera impartir, aux Philippines, une portion du travail accompli par le centre d'appels.

6 juillet 2007

TELUS rapporte qu'elle a envoyé aux Philippines, jusqu'à présent, 800 emplois du service de première ligne de contact client.

Client clé-face à l'impartition des postes de TELUS.



Syndicat des travailleurs et travailleuses en Télécommunications

5261 Rue Lane, Burnaby, C.B. V5H 4A6

Tél.: 604-437-8601 Site Internet: www.twu-canada.ca



S'il vous plaît veuillez afficher sur un babillard