



Le message en français suit le texte en anglais

February 9, 2021

## Shame on you Air Canada

The latest announcement from Air Canada of route reductions and ensuing layoffs cuts deep. It is a painful reality that we see play out in the media. We know how bad it is. We live it every day.

It is difficult to believe that there is a light at the end of the tunnel when the present situation is so dark. Since last March, our industry has progressively shut down, and by March of 2021, all that will be left is a skeleton staff.

Around the world, governments have made strong commitments to their aviation partners, ensuring sustainability to the industry. The government of Canada has made hollow promise after hollow promise suggesting that sustainability aid is just around the corner; a bend in the road that is mirage for aviation workers. They are empty promises.

Last week, Air Canada complied with a federal government request to cease passenger travel to Mexico and the Caribbean. What the government has not told Canadians is that they still allow foreign carriers unfettered access to Canada. US carriers are selling discounted seats to the Caribbean and Mexico via US hubs, while Canadian airlines sit idle. **Our jobs are disappearing.**

The vindictive nature of this round of layoffs is disgusting. The employer's attack on the Toronto Contact Centre is punitive and an outright declaration of war on that office and the members. The language of the Collective Agreement is clear; a layoff is by base. It is also clear that Contact centre management has a problem with that language. Rather than an equitable fair distribution of layoffs, they have chosen to decimate the Toronto Contact Centre to the point where there can be no movement from the airport, thus saving training costs. Despicable.

There are three Contact Centres in Canada: Toronto (YYZ), Montreal (YUL) and Saint John (YSJ). Both YUL and YSJ are large offices. Calls are networked and a good portion of the membership is working from home. When the first round of layoffs was completed in 2020, Toronto Airport still had a surplus. 130 members were moved from Toronto Airport to the Toronto Contact Centre.

The Contact Centres' management team were angry that they had to accept these members. Their anger has spilled over to wrath. Of the four Contact Centre's in North America, YYZ, YUL, YSJ and TPA (Tampa), Toronto has been hit the hardest with layoffs.

Unifor does not advocate pitting one office against one another, but Unifor cannot justify the irrational decisions being made by Air Canada Contact Centre management. When establishing numbers for layoffs, it should not be done out of spite; it should respect the collective agreement and the individuals involved. There is no justifiable explanation for the Contact Centre managements decision to layoff over 83% of the Toronto Contact Centre. Air Canada is protecting American jobs at Tampa, and gleefully letting the Toronto staff go. These are members with 23 and 24 years of service with the employer.

Last week, Contact Centre management introduced an autocratic mask policy forcing every member to wear their mask even while speaking on the phone. To reinforce their punitive position, they tried to suggest that Unifor agreed to this policy. No government agency in Canada has suggested that individuals working in a Contact Centre, spaced over 2-metres apart is mandated to wear a mask all the time. This policy is about trying to dominate and callously defeat our members.

When it was pointed out that this is not an Air Canada-wide policy, the Contact Centre management terminated the discussion. The most repulsive action by far though, is to try to justify this policy as a COVID-19 measure for health and safety reasons, rather than letting the Contact Centre members work from home.

Adding insult to injury, Air Canada has denied work-at-home for many members as management relies solely on *artificial key performance indicators* that are biased and really do not reflect performance. What a demotivator when you tell a 30-year employee that their statistics are not good enough to work from home, even as the pandemic rages on.

It just gets worse. With this round of layoffs an entire cycle will be removed from Customer Journey Management (CJM). Automation is happening very quickly and CJM has been challenging scope violations and the removal of our work. With approximately only 14 of our members left, there is not enough people to do the work. Who will fill in and steal the work?

The company has been racing to automate processes; this was the main goal of the Amadeus purchase – *efficiency through automation*. They have sped up their plans all under the guise of COVID-19 measures. Some of the measures, however, are here to stay. We bargained new language for technological change that would deal with surplus members. How convenient to implement these changes under the pandemic and avoid the responsibility to follow the language of 18.07.05 and 18.07.06.

Air Canada – the power you have as a company is not yours to abuse.

In solidarity,

### Your Air Canada Bargaining Committee

Frances Galambosy, Central Region, Chairperson  
 Tammy Moore, Atlantic Region  
 Benoit Lapointe, Eastern Region  
 Joanne Goulet, Western Region  
 Steve Murphy, Pacific Region  
 Leslie Dias, Unifor Director – Airlines Sector

#CanYouHearUs

#SaveCanadianAviation

@JustinTrudeau | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#)

@OmarAlghabra | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#)

### COVID-19 Information & Resources

Please visit [www.unifor2002.org/covid19](http://www.unifor2002.org/covid19) for the most up to date union information, resources, and news on the COVID-19 (Coronavirus).

Le 9 février 2021

## Honte à vous Air Canada

La dernière annonce d'Air Canada concernant les réductions de lignes et les mises à pied qui en découlent porte un coup très dur. C'est une réalité douloureuse que nous voyons exposée dans les médias. Nous savons à quel point la situation est grave. Nous la vivons tous les jours.

Il est difficile de croire qu'il y a une lumière au bout du tunnel quand la situation actuelle est si sombre. Depuis mars dernier, notre industrie a progressivement arrêté de fonctionner, et en mars 2021, il ne restera plus qu'un effectif réduit.

Dans le monde entier, les gouvernements ont pris des engagements fermes envers leurs partenaires du secteur de l'aviation, garantissant ainsi la pérennité de l'industrie. Le gouvernement du Canada a fait promesses creuses après promesses creuses, laissant entendre que l'aide était à portée de main pour assurer la viabilité du secteur, ce qui n'est qu'un mirage pour les travailleuses et travailleurs de l'aviation. Ce ne sont que des promesses creuses.

La semaine dernière, Air Canada a accédé à la demande du gouvernement fédéral de cesser les voyages de passagers vers le Mexique et les Caraïbes. Ce que le gouvernement n'a pas dit aux Canadiens, c'est qu'il autorise toujours les transporteurs étrangers à accéder sans entraves au Canada. Les transporteurs américains vendent des sièges à prix réduit aux Caraïbes et au Mexique via les aéroports américains, tandis que les compagnies canadiennes restent inactives. **Nos emplois disparaissent.**

La nature vindicative de cette série de mises à pied est dégoûtante. L'attaque de l'employeur contre le centre d'appels de Toronto est punitive et constitue une déclaration de guerre pure et simple contre ce bureau et ses membres. La disposition de la convention collective est claire; les mises à pied se font par base. Il est également clair que la direction des centres d'appel a un problème avec cette disposition. Plutôt qu'une répartition équitable et juste des mises à pied, ils ont choisi de décimer le centre d'appel de Toronto au point où il ne peut plus y avoir de mouvement depuis l'aéroport, ce qui permet d'économiser sur les coûts de formation. C'est méprisable.

Il existe trois centres d'appel au Canada : Toronto (YYZ), Montréal (YUL) et Saint John (YSJ). YUL et YSJ sont tous deux de grands bureaux. Les appels sont mis en réseau et une bonne partie des membres travaille à domicile. Lorsque la première série de mises à pied s'est achevée en 2020, l'aéroport de Toronto affichait encore un excédent; 130 membres ont été transférés de l'aéroport de Toronto vers le centre d'appel de Toronto.

L'équipe de direction des centres d'appel était furieuse de devoir accepter ces membres. Leur colère a dépassé les bornes. Des quatre centres d'appel en Amérique du Nord, YYZ, YUL, YSJ et TPA (Tampa), c'est Toronto qui a été le plus durement touché par les mises à pied.

Unifor ne préconise pas de dresser les bureaux les uns contre les autres, mais Unifor ne peut justifier les décisions irrationnelles prises par la direction des centres d'appel d'Air Canada. Lorsque l'on fixe le nombre de mises à pied, il ne faut pas le faire par dépit; il faut respecter la convention collective et les personnes concernées. Il n'y a aucune explication justifiable à la décision de la direction des centres d'appel de mettre à pied plus de 83 % du centre d'appel de Toronto. Air Canada protège les emplois américains à Tampa, et laisse partir avec allégresse le personnel de Toronto. Il s'agit de membres ayant 23 et 24 ans de service chez l'employeur.

La semaine dernière, la direction des centres d'appel a introduit une politique autocratique de port de masque, obligeant chaque membre à porter son masque même lorsqu'il parle au téléphone. Pour renforcer leur position punitive, ils ont tenté de faire croire qu'Unifor acceptait cette politique. Aucune agence gouvernementale au Canada n'a suggéré que les personnes travaillant dans un centre d'appel, espacées de plus de 2 mètres, soient obligées de porter un masque en permanence. Cette politique consiste à essayer de dominer et de démolir impitoyablement nos membres.

Lorsqu'il a été souligné qu'il ne s'agit pas d'une politique à l'échelle d'Air Canada, la direction des centres d'appel a mis fin à la discussion. L'action la plus répugnante, et de loin, est d'essayer de justifier cette politique comme une mesure de lutte contre la COVID-19, pour des raisons de santé et de sécurité, plutôt que de laisser les membres du centre d'appel travailler de chez eux.

Ajoutant l'insulte à l'injure, Air Canada a refusé le travail à domicile à de nombreux membres car la direction ne s'appuie que sur des indicateurs clés de performance artificiels qui sont biaisés et ne reflètent pas vraiment la performance. Quelle démotivation lorsque vous dites à un employé de 30 ans de service que ses statistiques ne sont pas assez bonnes pour travailler à domicile, alors même que la pandémie fait rage.

La situation ne fait qu'empirer. Avec cette série de mises à pied, un cycle entier sera supprimé de la gestion de l'itinéraire client (GIC). L'automatisation se fait très rapidement et la GIC a dénoncé les violations du champ d'application et la suppression de notre travail. Avec seulement 14 de nos membres restants, il n'y a pas assez de personnel pour faire le travail. Qui les remplacera et s'appropriera le travail?

La compagnie s'est lancée dans une course à l'automatisation des processus; c'était le principal objectif de l'achat d'Amadeus – *l'efficacité par l'automatisation*. Ils ont accéléré leurs plans sous le couvert de mesures de lutte contre la COVID-19. Cependant, certaines de ces mesures sont là pour durer. Nous avons négocié une nouvelle disposition sur le changement technologique qui traiterait de la question des membres excédentaires. Comme il est pratique de mettre en œuvre ces changements dans le cadre de la pandémie et d'éviter la responsabilité de suivre les dispositions des articles 18.07.05 et 18.07.06.

Air Canada, le pouvoir dont vous disposez en tant que compagnie ne vous permet pas d'en abuser.

En toute solidarité,

### Le comité de négociation Air Canada

Frances Galambosy, région du Centre, présidente  
 Tammy Moore, région de l'Atlantique  
 Benoit Lapointe, région de l'Est  
 Joanne Goulet, région de l'Ouest  
 Steve Murphy, région du Pacifique  
 Leslie Dias, directrice du secteur du transport aérien d'Unifor

#CanYouHearUs

#SaveCanadianAviation

@JustinTrudeau | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#)

@OmarAlghabra | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#)

### Informations et ressources COVID-19

Consultez le site [www.unifor2002.org/covid19](http://www.unifor2002.org/covid19) pour obtenir les informations, ressources et nouvelles syndicales les plus récentes sur la COVID-19 (coronavirus).

