

# COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS

Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)

Réunion du 22 janvier 2018

## REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION

**Gail Johnson**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services de ressources humaines  
**Benson Gorber**, directeur général des services financiers régionaux, Direction générale du dirigeant principal des finances

Pour **Mark Perlman**, agent principal des finances, Direction générale du dirigeant principal des finances

**Marion Lajoie**, directrice, Services de gestion

Pour **Elise Boisjoly**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada

**Tracy Thiessen**, directrice exécutive principale, Services stratégiques

Pour **Claire Caloren**, sous-ministre adjointe par intérim, Région du Québec (Service Canada)

**Catherine Adam**, sous-ministre adjointe principale, Direction générale des politiques stratégiques et de service

**Simon Gascon**, directeur général, Direction de la gestion de la planification et de service

Pour **Peter Littlefield**, dirigeant principal de l'information, Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie

**Gary Robertson**, sous-ministre adjoint, Conformité, Opérations et Développement des programmes (travail)

**Jennifer Hamilton**, directrice, Liaison ministérielle en matière de rémunération

Pour **David Swol**, directeur général, Direction de la rémunération

**Cliff Groen**, sous-ministre adjoint, Services de versement des prestations

## REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

**Eddy Bourque**, président national, Syndicat de l'emploi et de l'immigration du Canada (SEIC) – Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC)

**Crystal Warner**, vice-présidente exécutive nationale, SEIC – AFPC

**Sebastian Rodrigues**, vice-président national, Droits de la personne, SEIC – AFPC

**Luc Pomerleau**, agent national des ressources, SEIC – AFPC

**Fabienne Jean-François**, suppléante au vice-président exécutif national, SEIC – AFPC

**Linda Koo**, agente des relations de travail, Syndicat des employées et employés nationaux (SEN) – AFPC

**Jim McDonald**, conseiller en relations de travail, SEN – AFPC

**Rose Touhey**, vice-présidente adjointe régionale pour l'extérieur du Canada, SEN – AFPC

**Stan Buday**, président, Équipe nationale de consultation, Emploi et Développement social Canada (EDSC), Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC)

**Dean Corda**, vice-président, Équipe nationale de consultation, EDSC, IPFPC

**Neil Burrton**, président, section locale 514, Association canadienne des employés professionnels (ACEP)

## SECRÉTARIAT DU CCPSRH

**Danièle Besner**, directrice générale, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines

**Guy Cyr**, directeur, Relations de travail, Direction générale des services de ressources humaines

**Annick Langlois**, directrice générale, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines

**Marie-Flore Baptiste**, directrice générale, Orientations stratégiques et services de gestion, Direction générale des ressources humaines

**Serge Viens**, gestionnaire, Relations de travail, Direction générale des services de ressources humaines

**José Vasquez**, conseiller principal, Secrétariat des comités nationaux de consultation patronale-syndicale

**Line Leblanc**, adjointe administrative, Relations de travail, Direction générale des services de ressources humaines

**Glenn Crane**, conseiller principal en relations de travail, Relations de travail ministérielles, Direction générale des services de ressources humaine

### INVITÉS

**Rawan El-Komos**, directrice, Centre d'expertise – Stratégies relatives à l'effectif, Direction générale des services de ressources humaines

**Frédéric Harvey**, gestionnaire, Stratégies relatives à l'effectif  
Direction générale des services de ressources humaines (observateur)

**Evelyne Power**, directrice exécutive, Projets spéciaux, Direction générale de service aux citoyens

**Julie Simard**, directrice, Stratégie de gestion des personnes, Direction générale des services de ressources humaines

**Trevor Milne**, directeur général, Opérations des centres d'appels – Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services

**Dominique Gonthier**, directrice, Centre d'expertise

**Lyne Pepin**, gestionnaire, Ressources humaines, Innovation en entreprise  
Orientations stratégiques

**Eric Tran**, stagiaire en relations d'emploi, IPFPC (observateur)

### ABSENTS

**Peter Simeoni**, sous-ministre adjoint, Services aux citoyens, Service Canada

**Elise Boisjoly**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada

**Claire Caloren**, sous-ministre adjointe, Région du Québec

**Mark Perlman**, agent principal des finances, Direction générale du dirigeant principal des finances

**Marie-Claude Pelletier**, directrice générale, Collège Service Canada, Direction générale des services de ressources humaines

**Vicki Cunliffe**, directrice exécutive, Services aux cadres, Gestion des talents et initiatives opérationnelles nationales, Direction générale des services de ressources humaines

**David Swol**, directeur Général, Direction de la rémunération

**Kevin King**, président national, SEN – AFPC

**Michel Daoust**, agent des relations de travail, ACEP

**Mathieu Delorme**, conseiller en relations de travail, Association canadienne des agents financiers (ACAF)

**Andrew Shaver**, suppléant au président national, vice-président exécutif national, SEN – AFPC

**Dany Richard**, président, ACAF

POINT	SUJET	MESURE/DÉCISION
1.	<b>Mot d'ouverture et approbations</b>	
	<p><b>1.1 Mot d'ouverture</b> (Crystal Warner et Gail Johnson) :</p> <p>Gail Johnson et Crystal Warner souhaitent la bienvenue aux membres et invités à la réunion. M<sup>m</sup>e Johnson présente deux (2) changements survenus au sein de la Direction des services de ressources humaines depuis novembre 2017 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• création de la Direction de la rémunération, dirigée par David Swol, qui permettra de regrouper toutes les fonctions liées à la paye;</li> <li>• embauche de Danièle Besner en tant que DG, Direction de la gestion du milieu de travail.</li> </ul> <p><b>1.2 Approbation du procès-verbal de la réunion du 13 septembre 2017 :</b></p> <p>Le procès-verbal est adopté sans modification.</p> <p><b>1.3 État des mesures de suivi en suspens au 13 septembre 2017</b> (Crystal Warner) :</p> <p>Gail Johnson indique qu'à partir des six (6) mesures de suivi mentionnées lors de la dernière réunion, une (1) seule est en suspens et a été le sujet de discussion du « devoir de fin de semaine » à la réunion d'harmonisation de Passeport avec le SEN et le SEIC. Stephen Risseeuw et Evelyne Power s'assureront que cela est ajouté.</p> <p>Annick Langlois fait le point sur les principaux projets de classification : les conversions de classification ont été confirmées par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les groupes PA et CS et les nouveaux groupes de CT. Les conversions sont prévues pour la période hiver-printemps de 2020-2021. Le Ministère élabore une stratégie pour la validation des descriptions de travail obsolètes. Sur un total de 34 143 descriptions de travail, seulement 1 393 sont à jour. Certaines options sont actuellement à l'étude, telles que le traitement par secteur d'activité pour tous les postes administratifs; le traitement par groupe (AS, PM, etc.) ou par direction et région. EDSC travaille en étroite collaboration avec d'autres ministères afin d'atténuer la surcharge de ces exercices et pour examiner la relativité interne et externe. Lorsque la stratégie du Ministère sera approuvée, le Comité sera tenu d'informer des prochaines étapes.</p> <p>Fabienne Jean-François demande combien de ces descriptions de travail comportent des griefs. M<sup>m</sup>e Langlois répond qu'elle va vérifier.</p> <p>Crystal Warner dit que puisqu'il y a beaucoup de griefs portant sur le contenu de la description de travail et la classification, il pourrait être bénéfique de mettre sur pied un comité. Annick Langlois répond qu'il serait bien de travailler tous ensemble.</p>	<p>M<sup>m</sup>e Power discutera du « devoir de fin de semaine » lors de la prochaine réunion d'harmonisation de Passeport.</p> <p>M<sup>m</sup>e Langlois validera le nombre de griefs sur les descriptions de travail.</p> <p>Annick Langlois étudiera les options pour la mise sur pied d'un comité.</p>

2.	Initiatives liées aux ressources humaines	
	<p><b>2.1 Les centres d'appels et le harcèlement en milieu de travail (SEIC)</b> (Crystal Warner)</p> <p>Crystal Warner indique que dans le cadre de son rôle, elle a participé à quelques réunions du comité des centres d'appels national du SEIC. Les membres sont aux prises avec des appelants injurieux qui pourraient être considérés comme du harcèlement, un élément de préoccupation pour le SEIC. Les employés font référence à la règle des trois (3) prises, c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas mettre fin à un appel avant d'avoir donné deux avertissements. Le SEIC aimerait avoir une discussion sur le sujet et suggère que l'employeur considère une approche à « une seule prise » combinée avec un message sur le système automatisé interactif, informant le client que toute forme de harcèlement ne sera pas tolérée.</p> <p>Cliff Groen répond que cela est une préoccupation pour les gestionnaires, car aucun employé ne devrait avoir à travailler dans un milieu où le harcèlement est présent. Il mentionne qu'un processus en trois étapes fait partie de leurs procédures officielles pour les centres d'appels de Service Canada et que les nouveaux employés reçoivent des conseils sur la façon de gérer les appels difficiles :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lorsqu'un client est injurieux, l'agent doit mentionner que cela est inacceptable et que l'appel sera terminé si la situation continue;</li> <li>2. Si le client continue d'adopter ce comportement, l'agent doit aviser l'appelant de nouveau; et</li> <li>3. Après un troisième avertissement, l'agent peut mettre fin à l'appel.</li> </ol> <p>En avril 2017, un outil de suivi a été créé et les employés ont été invités à signaler les appels à caractère abusif. En date de janvier 2018, 1 065 appels ont été signalés, ce qui représente environ un (1) appel par agent, par an. M. Groen indique que la procédure actuelle pourrait être plus claire sur l'utilisation du jugement lorsque des employés sont confrontés à des appels difficiles. Il demande donc à Trevor Milne, directeur général, Opérations des centres d'appels, de consulter les syndicats sur la façon dont ils pourraient clarifier l'utilisation du jugement de la part des agents des centres d'appels. M<sup>me</sup> Warner attend impatiemment la discussion à venir.</p> <p>Sebastian Rodriguez indique que les employés des services en personne (de première et de dernière ligne) sont également exposés à des clients difficiles. Par conséquent, une procédure claire pour les employés exposés à des clients difficiles (citoyens) est nécessaire.</p> <p>Rose Touhey précise que Passeport ne suit pas la trace d'appels téléphoniques, mais est en faveur des discussions à venir.</p> <p>Fabienne Jean-François mentionne que si un employé exerce son jugement, ce jugement ne doit pas être invalidé par un superviseur.</p>	<p>Trevor Milne contactera Crystal Warner pour clarifier l'utilisation du jugement lorsque des employés sont confrontés à des appels difficiles ou à caractère abusif.</p> <p>Evelyne Power inclura l'utilisation du jugement dans les discussions avec le SEN.</p>

## 2.2 Exigences linguistiques pour les agents de service aux citoyens (ASC) et les agents de Passeport pour le service en personne (Fabienne Jean-François)

Fabienne Jean-François indique que les exigences de bilinguisme sont différentes pour les agents des centres de services en personne de Passeport (BBB) et de Service Canada (CBC). Elle précise que cela représente un enjeu majeur pour les membres du SEIC, particulièrement dans les bureaux partagés, car de nombreux employés de Passeport ne satisfont pas à l'exigence CBC.

Evelyn Power fait référence au Rapport de vérification de 2010 du Commissariat aux langues officielles (prestation des services bilingues au public à Service Canada) et au plan d'intervention du Ministère qui a été mis en place :

- Phase I – Services en personne : Cela a déjà été complété et mis en œuvre; tous les membres du personnel de services en personne dans les régions bilingues doivent être au niveau CBC. La Direction générale de service aux citoyens effectue un suivi, et nous sommes actuellement à un taux de mise en œuvre de 70 %.
- Phase II – Centre d'appels et centres de traitement : Une analyse préliminaire a été effectuée, et des discussions avec le client ont été entamées. L'objectif est d'établir un groupe de travail composé de représentants clés de la direction et des ressources humaines pour discuter du travail et déterminer le profil linguistique approprié à l'aide de l'outil du SCT.
- Phase III – Services de Passeport.

Des mesures sont en cours pour les phases 1 et 2, mais ne seront pas accélérées pour Passeport.

M<sup>me</sup> Jean-François mentionne que certains employés ont perdu leur emploi, car ils ne pouvaient pas répondre à l'exigence linguistique, et elle demande à quel moment les politiques de Passeport seront révisées. M<sup>me</sup> Power répond qu'elle a besoin de plus de renseignements sur les cas de perte d'emploi, car elle n'est pas au courant de ces situations. Pour ce qui est de l'échéancier, elle mentionne qu'ils entameront des mesures uniquement après les premières phases.

Rose Touhey mentionne que la formation conçue pour les ASC de Service Canada ne doit pas être donnée aux employés de Passeport qui ne répondent pas aux exigences linguistiques. M<sup>me</sup> Power confirme que l'intention n'est pas de créer des super-agents, mais qu'il y a une exigence de flexibilité, en particulier dans les petits bureaux. Pour ce faire, les employés doivent recevoir de la formation. M<sup>me</sup> Touhey indique que pour tous les changements au sein des postes, tous les employés devraient avoir l'occasion de postuler. M<sup>me</sup> Power indique clairement que le fonds renouvelable ou les frais d'utilisation ne sont pas utilisés pour des programmes d'EDSC.

M<sup>me</sup> Jean-François demande comment les gestionnaires peuvent calculer le temps qu'un employé de Passeport travaille pour Service Canada. Le Ministère doit être cohérent dans son approche. M. McDonald signale que le SEN est le syndicat représentant Passeport et qu'ils s'opposent à cette fusion. Il ne veut pas que

<p>quiconque perde son emploi. Le financement de Passeport n'est pas destiné à appuyer Service Canada. Il souligne que si les membres du SEN veulent aller travailler pour Service Canada, ils peuvent poser leur candidature à un poste.</p> <p><b>2.3 Refus de congés compensatoires par rapport aux heures supplémentaires payées</b> (Crystal Warner)</p> <p>M<sup>me</sup> Warner déclare qu'avant ces réunions, le SEIC a communiqué avec ses 15 vice-présidents nationaux afin de confirmer et de prioriser les principales préoccupations. Ce sujet a été le deuxième point le plus important à avoir été soulevé. Selon ce qui a été dit, il y a des plaintes sur des refus généralisés d'utilisation de congés compensatoires par l'Assurance-emploi. Des courriels provenant de certaines régions contiennent un langage qui est source de préoccupation, et la direction ne prend pas de décisions au cas par cas. Le libellé de la convention collective est clair à ce sujet. M. McDonald fait remarquer il y a des problèmes semblables à Passeport.</p> <p>M. Cyr répond qu'il n'a pas eu connaissance de décisions de portée générale et qu'il souhaite recevoir ces courriels afin de les examiner.</p> <p>M<sup>me</sup> Warner dit qu'il y a un manque d'information et que davantage de consultation serait utile. De bonnes mesures sont prises localement, et elle serait heureuse d'en discuter en dehors de cette réunion.</p> <p>M<sup>me</sup> Jean-François mentionne qu'une approche locale est préférable en raison des situations particulières qui peuvent grandement varier. La réalité pour le SEN n'est pas la même que pour le SEIC. Les heures supplémentaires ne servent pas uniquement à aider leur propre région. Elles servent également à aider les autres.</p> <p><b>2.4 Sondage annuel auprès des fonctionnaires fédéraux</b> (Julie Simard)</p> <p>Ce point a été ajouté à l'ordre du jour, car il avait été reporté à la dernière réunion. M<sup>me</sup> Simard présente les faits saillants de son dossier de présentation. Les faits saillants incluent une participation de plus de 12 000 répondants au Sondage; les employés sont généralement plus heureux qu'en 2014. Toutefois, il y a encore des domaines auxquels il faut accorder une attention particulière. Il subsiste des niveaux élevés de stress au travail, et les employés se sentent épuisés émotionnellement. Les problèmes de harcèlement, de discrimination et de stress sont révélés dans le Sondage. Un plan d'action est en place et celui d'EDSC comporte cinq priorités : le harcèlement, la discrimination, la santé mentale, l'innovation et la reconnaissance. La page douze (12) du document souligne la nécessité pour le Ministère de déterminer les causes profondes de ces problèmes. M<sup>me</sup> Warner prend note des préoccupations relatives au bien-être et à l'importance de la fusion des activités. Elle demande s'il doit y avoir un lien avec le groupe de travail sur la santé mentale. M<sup>me</sup> Besner confirme que la direction y travaille. M<sup>me</sup> Jean-François fait remarquer qu'il y a un besoin d'appui national pour des initiatives locales et pour des outils et du leadership.</p>	<p>M<sup>me</sup> Warner enverra des exemples de courriels à M. Cyr sur les refus de congés compensatoires.</p>
--	---

	M <sup>me</sup> Johnson prend en note qu'il y a un besoin de cohérence et que les régions doivent avoir leurs propres initiatives. M <sup>me</sup> Simard indique que les régions font un très bon travail et que ces bonnes pratiques doivent être échangées.	
<b>3.</b>	<b>Questions opérationnelles</b>	
	<p><b>3.1 Mise à jour sur le Plan d'action sur la diversité et l'équité en matière d'emploi (Rawan El-Komos)</b></p> <p>M<sup>me</sup> El-Komos met l'accent sur certains faits saillants clés du document qu'elle a fourni.</p> <p>Les écarts sont clairement indiqués dans la plateforme et ceux-ci comprennent :</p> <p><u>Femmes</u> : Les principaux écarts concernant les femmes ont été constatés dans les groupes EC et CR. Un nouvel écart de moins deux (-2) est apparu dans le groupe EG. L'augmentation de la représentation pourrait être attribuable à des mutations (transferts latéraux).</p> <p><u>Minorités visibles</u> : Les principaux écarts pour les minorités visibles sont constatés dans les groupes d'EX, de NU et de CS, le plus grand écart étant dans le groupe de NU avec moins quatre-vingt-dix (-90).</p> <p><u>Autochtones</u> : Dans l'ensemble, le Ministère recrute des Autochtones à un taux supérieur à leur disponibilité dans la population active. On constate les principaux écarts pour les Autochtones dans les groupes EX, EC et PE. Environ 28 % des employés autochtones du groupe EX seront admissibles à la retraite au cours des cinq prochaines années.</p> <p><u>Personnes handicapées</u> : On constate les principaux écarts pour les personnes handicapées dans le groupe FI. Cet écart a augmenté de quatre (4) points par rapport au dernier trimestre et se situe maintenant à moins sept (-7)</p> <p>Bien qu'il n'existe pas actuellement d'écart pour les personnes handicapées dans les autres groupes professionnels, EDSC ne recrute pas assez rapidement. C'est le seul groupe d'équité en emploi pour lequel la représentation des nouvelles recrues à EDSC est inférieure à leur disponibilité dans la population active. Au sein des principaux groupes professionnels, entre 35,8 % et 57,7 % des employés handicapés d'EDSC seront admissibles à la retraite au cours des cinq prochaines années, ce qui en fait le groupe désigné d'équité en emploi ayant le plus haut taux d'admissibilité à la retraite du Ministère.</p> <p>Il existe des problèmes systémiques qui nécessitent des mesures ciblées. Le groupe EX a un potentiel élevé de départs à la retraite. Des travaux se poursuivent pour essayer d'obtenir une meilleure compréhension, par exemple dans l'écart dans la représentation des Autochtones dans la collectivité des EX.</p> <p>Le document décrit les engagements et objectifs du Ministère. Des activités de sensibilisation sont en cours pour s'assurer que des mesures de diversité, de communication et de mise en œuvre sont en place. Un répertoire autochtone a</p>	

<p>été créé, principalement axé sur les mouvements d'effectif au même niveau. EDSC reçoit entre 90 et 100 demandes.</p> <p>Un autre exemple de travail en cours est le groupe de travail qui élabore un site Web pour les employés transgenres et en transition.</p> <p>Le Comité directeur sur la diversité et l'équité en matière d'emploi opte pour la diversité et l'inclusion dans son nom afin d'élargir la conversation et ainsi inclure des sujets relatifs à la santé mentale, au harcèlement au travail, etc.</p> <p>Les prochaines étapes comprendront une campagne éclair d'auto-identification et un nouveau lancement du réseau des minorités visibles.</p> <p>M. Rodrigues remercie M<sup>me</sup> El-Komos de sa présentation et note l'importance d'une approche proactive et ciblée pour l'embauche. Il note que ce sujet est utile en tant que point permanent à l'ordre du jour. M. Rodrigues demande s'il y a un plan pour gérer les départs à la retraite et des personnes autochtones et si les procès-verbaux des comités régionaux sur la diversité peuvent être fournis, ainsi que les statistiques sur la diversité dans les régions.</p> <p>M. Bourque demande s'il existe des données pour comparer l'information de l'année dernière avec celle d'il y a cinq ans. M<sup>me</sup> El-Komos indique que les détails sont inclus dans les notes de la présentation, mais qu'il est possible de fournir plus de renseignements, au besoin.</p> <p>M<sup>me</sup> Warner note que l'auto-identification constitue une grande préoccupation pour le SEIC et qu'il doit y avoir une discussion ou une consultation significative à ce sujet.</p> <p>M<sup>me</sup> El-Komos répond à M. Rodrigues que le Ministère a travaillé avec les cercles autochtones au moyen d'initiatives ciblées pour le recrutement, le maintien en postes et l'avancement des Autochtones. Lorsque le Réseau des employés des minorités visibles sera de nouveau actif, le même travail pourra être entrepris avec eux. Il note également que les statistiques régionales peuvent et seront présentées aux membres du Comité.</p> <p><b>3.2 Mise à jour sur le système de paye Phénix (Jennifer Hamilton)</b></p> <p>Les statistiques pour les problèmes en lien avec le système Phénix restent inchangées. En tout, 70 % des employés d'EDSC déclarent avoir des problèmes, et 5 800 avances de salaire d'urgence ont été émises. Des initiatives récentes ont été prises : le 11 janvier 2018, un message a été communiqué contenant des renseignements sur les ressources à utiliser pour signaler les préoccupations au sujet des trop-payés.</p> <p>Le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines a mis en place de nouveaux modules de formation que les employés et gestionnaires doivent suivre d'ici le 31 mars 2018. La formation comprend quatre modules traitant des sujets suivants : 1) Comprendre le cycle de paye, 2) Le système RH-payé, 3) Présenter des demandes de congé ou de paye et 4) un module pour les gestionnaires</p>	<p>M<sup>me</sup> El-Komos fournira des statistiques régionales aux membres du Comité.</p>
---	--



seulement.

La Direction de la rémunération a été établie et devient une équipe plus forte. L'objectif est d'appuyer directement les employés d'EDSC, de les aider à naviguer dans le système de paye, de leur fournir des outils solides et de faciliter la gestion de leur propre paye.

Dix conseillers en rémunération ont été embauchés l'an dernier. Cinq autres ont été embauchés et commenceront à travailler la semaine du 29 janvier 2018. Ils auront un accès complet à Phénix pour les employés d'EDSC. L'accent est mis sur les cas les plus complexes. À ce jour, 700 cas ont été assignés avec un taux de résolution de 70 %. La Direction de la rémunération cherche à embaucher d'autres conseillers en rémunération. Le Centre de paye est le principal responsable, et c'est une ressource utile pour aider à régler les problèmes touchant les employés d'EDSC.

M<sup>me</sup> Warner demande si les conseillers en rémunération sont tous à Winnipeg, ce qui est confirmé, mais M<sup>me</sup> Hamilton dit qu'ils sont également à la recherche de conseils pour travailler à Gatineau. M<sup>me</sup> Warner craint que, comparativement à d'autres ministères, le nombre de 15 conseillers semble bien peu et elle s'inquiète de la charge de travail pour ceux-ci. M<sup>me</sup> Johnson dit qu'EDSC tente d'en embaucher davantage, mais le nombre de candidats disponibles dans le bassin est limité et le Ministère doit faire plus de démarches pour en trouver. M<sup>me</sup> Johnson réaffirme également qu'il s'agit d'une question très importante pour le sous-ministre.

M. Burron dit que les membres de l'ACEP ne savent pas trop s'il existe des problèmes liés à leur paye. La formation inclut-elle un outil pour valider soi-même les problèmes et réagir en cas de besoin? Par exemple, les changements dans la convention collective sont-ils mis à jour, qu'en est-il des augmentations annuelles accordées à la date d'anniversaire et les retenues à la source sont-elles adéquates? Les employés n'ont pas toute l'expertise pour y répondre. Si cela n'est pas prévu dans la formation, quelqu'un devrait l'inclure. M<sup>me</sup> Hamilton répond que cela n'est pas inclus dans la formation, mais même les employés plus expérimentés ont acquis de nouvelles connaissances grâce à cette formation. On encourage les gestionnaires à cibler les lacunes et les tendances afin que le Ministère puisse commencer à offrir des séances d'information au cours de l'année.

Les conseillers ne travaillent pas selon un système de quotas. Ils sont partie prenante à l'affectation et donc au problème dans son ensemble. Ils sont encouragés à bien faire leur travail. Les compétences qu'EDSC cherche pour les conseillers en rémunération sont très élevées. EDSC considère le ratio d'apprentissage au cours du processus.

M. Bourque demande quel est le temps de réponse lorsque les cas sont envoyés à la Direction de la rémunération. M<sup>me</sup> Hamilton répond qu'il peut être d'une heure, mais d'autres cas peuvent exiger des mesures en plusieurs étapes. Dans certains cas, cela peut prendre plus d'un cycle de paye, de quelques jours à quelques mois. En ce qui concerne le remboursement d'un trop-payé brut, l'employé n'est pas

tenu de rembourser le montant immédiatement. M. Bourque demande pourquoi il existe une date limite pour signaler ces cas. M<sup>me</sup> Hamilton répond qu'il y a des problèmes liés à l'Agence du revenu du Canada et aux T4, mais que les employés n'ont pas à rembourser avant juillet.

M. Bourque fait remarquer que des mesures devraient être en place pour l'an prochain, car les problèmes associés à Phénix persisteront.

M<sup>me</sup> Hamilton demande instamment que tous les employés remplissent leur déclaration d'impôt même s'ils savent que leur T4 est incorrect.

### **3.3 Mise à jour sur l'harmonisation concernant Passeport (Evelyne Power)**

– L'article 18.07 du Modèle structurel de gestion des services de la convention collective est invoqué. Des réunions sur les descriptions de travail seront prévues prochainement.

– Il existe des problèmes de connectivité pour les employés de Passeport qui utilisent un autre système de messagerie. Des progrès sont réalisés pour leur transfert vers Outlook. La transition est prévue d'ici avril 2018. Il s'agit d'une nouvelle positive et cela aura pour effet de resserrer les liens avec Service Canada.

– IRIS sera transféré sur le serveur d'EDSC.

– Pour le programme secondaire, la mise en œuvre complète devrait être terminée d'ici l'automne 2018.

– Postes au Collège Service Canada : les travaux sont terminés. En tout, 11 titulaires ont été réaffectés à la Direction générale de service aux citoyens, où ils sont membres de l'équipe d'expertise opérationnelle.

Pour les prochaines étapes, il faudra mettre l'accent sur les niveaux de dotation nécessaires, qui devraient diminuer au cours des mois d'été étant donné que les demandes de passeports diminuent depuis l'introduction de passeports valides pour 10 ans. L'objectif est de faire en sorte que les employés du Ministère soient prêts lorsque la demande augmentera de nouveau. Pour s'y préparer, Passeport va entreprendre une série de portraits instantanés des RH.

### **3.4 Mises à jour sur le budget de 2017 (Catherine Adam/Benson Gorber)**

M<sup>me</sup> Adam présente un document aux participants. Cette présentation respecte l'engagement pris antérieurement de retourner devant le CCPSRH et de fournir plus de détails sur le budget de 2017.

Une mise à jour a été fournie sur les initiatives concernant les infrastructures sociales et celles en matière de formation et d'acquisition de compétences, notamment :

- Apprentissage et garde des jeunes enfants (y compris les Autochtones);
- Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (prévenir l'itinérance);
- Stratégie emploi jeunesse et services à l'intention des jeunes;
- Programme des travailleurs étrangers temporaires : mise en œuvre d'un nouveau volet des talents mondiaux et reconnaissance des titres de compétence étrangers.

M. Benson Gorber parle des répercussions sur les ETP relatifs à ces initiatives. Le budget des ressources de fonctionnement pour 2017-2018 est de 165 millions de

	dollars. Les fonds constituaient pour la plupart du financement de renouvellement pour de nombreux programmes.	
<b>4.</b>	<b>Tour de table et mot de la fin</b>	
	<p><b>4.1 Tour de table et mot de la fin</b></p> <p>Dean Corda parle de la politique de l'IPFPC si le représentant syndical assiste aux réunions syndicales pendant la fin de semaine, le Ministère devrait permettre à l'employé de demander un congé non payé pour activités syndicales le lundi suivant pour prendre congé aux frais du syndicat. Il indique également que des demandes de congé pour examen (SH article 17.16) ont été refusées récemment et qu'il aimerait en discuter avec Guy Cyr.</p> <p>M<sup>me</sup> Warner indique qu'elle n'a pas donné suite à une demande antérieure de statistiques régionales sur les employés occasionnels, nommés pour une durée indéterminée, intérimaires, etc. M<sup>me</sup> Johnson demande à recevoir la demande pour en connaître les particularités. M<sup>me</sup> Warner dit également que la contribution syndicale à l'ordre du jour sera plus importante lors de la prochaine réunion du CCPSRH, mais ils aimeraient avoir davantage de temps pour la réunion de planification.</p>	<p>Guy Cyr communiquera avec Dean Corda pour discuter des questions soulevées.</p> <p>M<sup>me</sup> Warner enverra une demande précise de statistiques à M<sup>me</sup> El-Komos.</p>