

Notes sur la réunion du 22 janvier 2018 du CCPSRH d'EDSC

Mise à jour sur les grands projets de classification

La direction indique que les conversions de classification ont été confirmées par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour le groupe PA et qu'il a prévu de les effectuer pendant l'hiver-printemps 2020-2021. EDSC établit une stratégie de validation des descriptions de travail (DT) désuètes. Une DT est jugée désuète si elle n'a pas été validée depuis 5 ans.

Le SEIC demande de participer au processus.

Centres d'appels et harcèlement au travail

Le SEIC annonce que le Comité sur les centres d'appels a tenu quelques réunions. La règle d'interruption après 3 avertissements pose des problèmes, car certains membres ont reçu des appels comportant des commentaires harcelants ou racistes. Le SEIC ajoute que lorsqu'il y a une menace ou un abus verbal de nos clients, ceci amène souvent des problèmes de santé mentale telles la dépression, l'anxiété, troubles de stress, etc. ; qui peuvent résulter dans des douleurs physiques, des souffrances et des effets psychologiques sérieux sur les employés-ées.

Le SEIC ajoute qu'il devrait y avoir une démonstration claire de support pour nos employés-ées en instaurant une procédure ou une politique de tolérance zéro des menaces ou des abus verbaux.

La direction répond que l'instauration de lieux de travail dénués de harcèlement est une priorité. Aucun type d'appel injurieux n'est acceptable. La règle de l'interruption après 3 avertissements fait partie de la procédure officielle d'EDSC. Les nouveaux employé-e-s reçoivent une certaine formation relative aux appels injurieux. Cependant, les agent-e-s pourraient être appelés à faire preuve de jugement. Le degré de tolérance varie d'une personne à l'autre. EDSC n'insiste pas sur la règle en question. EDSC collaborera avec la direction régionale pour éclaircir les instructions.

Le taux annuel d'appels injurieux au 7 janvier 2018 était d'un par agent-e par année. Il importe que les employé-e-s signalent les appels injurieux.

Le SEIC fait remarquer qu'il y a un problème de suivi si l'employeur ne reconnaît qu'un appel par année et par agent-e. Les commentaires que le SEIC reçoit de ses membres indiquent qu'il en est autrement. Cela peut tenir au fait que les employé-e-s se demandent en quoi il peut leur être utile de signaler les appels injurieux. Il n'y a pas de tolérance comparable chez le personnel des services d'accueil.

En réponse à la suggestion d'établir un message annonçant aux client-e-s que les propos injurieux ne seront pas tolérés, la direction déclare que des études révèlent que les messages de ce genre ont l'effet contraire à celui qui est souhaité.

Exigences linguistiques applicables aux ASC et aux agent-e-s des passeports des services en personne

Le SEIC aborde la question de la différence entre les exigences linguistiques qui s'appliquent aux agent-e-s de services aux citoyens (ASC) et celles qui s'appliquent aux agent-e-s des passeports des services en personne. Il s'agit de CBC pour les ASC et de BBB pour les agent-e-s des passeports. En 2010, un rapport de vérification a indiqué que Service Canada n'offrait pas un service suffisant dans les deux langues. C'est pourquoi le niveau des exigences linguistiques a été porté de BBB à CBC. Certains membres du SEIC ont eu beaucoup de difficulté à atteindre ce niveau. Même si bon nombre d'entre eux ont reçu une formation, certains ont perdu leur emploi. Cela signifie qu'il serait inéquitable qu'EDSC amène les agent-e-s des passeports à remplir les fonctions des ASC au niveau CBC et que le ministère devrait s'en abstenir.

La direction répond que la conversion de tous les postes nécessaires au niveau CBC s'effectue par phases. EDSC en est à la deuxième phase, qui porte sur les agent-e-s de traitement et des centres d'appels. Les postes des agent-e-s des passeports seront convertis au cours de la troisième phase. La direction rappelle que, comme elle l'a indiqué au cours de la réunion précédente, il n'y aura pas de super-agent. EDSC cherche une

certaine marge de manœuvre pour affecter des membres du personnel à d'autres fonctions pourvu qu'ils reçoivent une formation au besoin.

Refus de congés compensateurs des heures supplémentaires

Le SEIC a entendu dire qu'il y avait beaucoup de refus globaux de congés compensateurs et cela a accru le nombre des griefs. Vu le texte employé, ces congés ne sont accordés seulement qu'au cas par cas. Par le passé, il y avait des consultations aux paliers régional et local sur les congés de ce genre.

La direction répond qu'il n'y a pas de déclaration globale à ce sujet à sa connaissance. La gestion mentionne que le DG des centres d'appels travaillera avec le SEIC pour revoir les communications sur cet enjeu.

Selon la convention collective, les employé-e-s demandent les congés et l'employeur les approuve en fonction des nécessités du service.

Sondage annuel auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF)

La direction donne une présentation PowerPoint sur le SAFF.

Le SEIC signale que la présentation n'indique rien de concret et n'est pas liée au Groupe de travail sur la santé mentale. De plus, il importe de donner le pas au palier national, mais les régions ont un important rôle à jouer dans ce dossier, et il faut les appuyer.

La direction répond que des discussions ont été engagées au niveau de la direction générale et reconnaît qu'il est important que les régions aient leurs propres initiatives. Il y a toujours des occasions de partager des pratiques exemplaires.

Mise à jour au sujet du Plan d'action sur la diversité et l'équité en matière d'emploi

La direction traite de la documentation présentée sur la diversité et l'équité en matière d'emploi. Elle indique que les cercles (comme celui des

Autochtones) sont des intervenants importants. La gestion mentionne qu'il y a des écarts dans les groupes des minorités visibles et ceux des autochtones dans la catégorie gestion. La gestion a procédé à des concours et a reçu un bon taux de réponse pour l'embauche d'employés-ées autochtones qui iront dans des bassins de candidats-es que d'autres gestionnaires pourront tirer des profils puisque plusieurs employés-ées autochtones prendront leur retraite.

Le SEIC ajoute que la gestion devrait être proactive dans les secteurs de pénurie et demander de voir les statistiques afin de voir les écarts.

La gestion mentionne qu'il y aura un blitz pour l'auto-identification afin d'encourager les employés-ées à le faire.

Le SEIC voudrait qu'il y ait plus d'auto-identification puisque même le SEIC se débat pour que les membres s'auto-identifient.

Mise à jour sur le système de paye Phénix

La direction présente une mise à jour sur le Phénix au cours de laquelle elle mentionne l'équipe affectée exclusivement à la rémunération et la formation obligatoire lancée dernièrement.

Le SEIC demande pourquoi EDSC n'engage pas plus d'agent-e-s de rémunération et EDSC répond qu'il veut en engager davantage, mais qu'il est difficile de trouver des personnes qualifiées. Le SEIC demande pourquoi l'employeur ne met pas fin au recouvrement du montant brut du trop-payé salarial et EDSC répond que cela relève de l'ARC et des législateurs.

La direction rappelle qu'il importe que les employé-e-s présentent leur déclaration de revenus à temps.

Mise à jour sur l'harmonisation à Passeports

Le principal point exprimé par la direction est qu'EDSC s'occupe de la question de la connectivité.

Mise à jour sur le budget de 2017

La direction donne un exposé et précise que la modification des années-personnes tient à ce que bon nombre d'entre elles relèvent du budget temporaire parce qu'elles sont associées à un programme de 3 ans.

Tour de table

Le SEIC demande des statistiques sur les emplois occasionnels et créés pour une période déterminée dans les régions.