

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

<b>Date :</b>	Le 31 mai 2019	<b>Lieu :</b>	Centre de gestion des événements et des conférences, salle Pontiac, niveau 0, Portage IV, Gatineau (Qc)
<b>Président:</b>	Stan Buday	<b>Durée :</b>	De 10 h à 12 h
<b>Secrétariat :</b> Secrétariat du Comité de consultation patronale-syndicale (CCPS)			

Participants d'EDSC	Participants syndicaux
<p><b>Cliff Groen</b>, sous-ministre adjoint, Direction générale des services de versement des prestations</p> <p><b>Benoît Long</b>, Sous-ministre adjoint principal, Direction général des services de transformation et gestion intégrée des services</p> <p><b>Isabelle Côté au nom d'Élise Boisjoly</b>, sous-ministre adjointe, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada</p> <p><b>Stéphanie Hébert</b>, sous-ministre adjointe, Direction générale des opérations de programmes, Service Canada</p> <p><b>Mary Crescenzi au nom de Mary Ann Triggs</b>, sous-ministre adjointe, Région de l'Ontario, Service Canada</p> <p><b>Claire Caloren</b>, sous-ministre adjointe, Région du Québec, Service Canada</p> <p><b>Sara Filbee</b>, sous-ministre adjointe, Région de l'Atlantique, Service Canada</p> <p><b>Sylvie Bérubé</b>, sous-ministre adjointe, région de l'Ouest et des territoires</p>	<p><b>Stan Buday, Président</b>, Équipe de consultation nationale d'EDSC, Institut professionnel de la fonction publique du Canada</p> <p><b>Luc Pomerleau au nom d'Eddy Bourque</b>, Président national, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la fonction publique du Canada</p> <p><b>Jacques Perrin</b>, vice-président national, Région de la capitale nationale, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la fonction publique du Canada</p> <p><b>Adele McLean</b>, vice-présidente, Équipe de consultation nationale d'EDSC, Institut professionnels de la Fonction publique du Canada</p> <p><b>Fabienne Jean-François</b>, Vice-présidente nationale, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p><b>Jim McDonald</b>, Agent des relations de travail, Syndicat des employés nationaux, Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p><b>Paul Robinson au nom de Rose Touhey</b>, Vice-présidente régionale, Hors Canada, Syndicat des employés nationaux, Alliance de la Fonction publique du Canada</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

<p><b>Evelyne Power</b> au nom de <b>Peter Simeoni</b>, sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens, Service Canada</p>	<p><b>Dean Corda</b>, Vice-président, Équipe de consultation nationale pour EDSC, Institut des professionnels de la Fonction publique du Canada</p> <p><b>Yvonne Snaddon</b>, Contact alternatif de l'équipe de consultation nationale pour EDSC, Institut des professionnels de la Fonction publique du Canada</p> <p><b>Vanessa Miller</b> au nom de <b>Crystal Warner</b>, Vice-présidente exécutive nationale, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la Fonction publique du Canada</p>
<p><b>Participants des RH</b></p>	<p><b>Invités</b></p>
<p><b>Danièle Besner</b>, Directrice générale, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p><b>Guy Cyr</b>, Directeur, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p>	<p><b>Susan Ingram</b>, directrice générale, Leadership en matière de gestion du changement et préparation organisationnelle, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services</p> <p><b>Lorraine Pelot</b>, directrice générale, Direction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, Emploi et Développement social Canada</p> <p><b>Trevor Kraus</b>, directeur général, Orientation stratégique, appels et qualité, Services de versement des prestations</p> <p><b>Cassandra Iwankow</b>, directrice, Division de l'analyse et de la planification des programmes, Direction des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social, Emploi et Développement social Canada</p> <p><b>Martin Dufault</b>, directeur, Services de qualité, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services, Service Canada</p> <p><b>Russell Egan</b>, directeur général, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services, Service Canada</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

	<p><b>Rose-Line Verret</b>, analyste des activités, Division de la capacité de réseau, Gestion intégrée des services, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services, Service Canada</p> <p><b>Wendy McMurray</b>, directrice exécutive intérimaire, Expertise opérationnelle/Direction générale des services de versement des prestations, région de l’Ouest et des territoires</p>
<b>Secrétariat du CCPSS</b>	
<p><b>Kathleen Tremblay</b>, gestionnaire, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p><b>Stéphanie Renaud</b>, coordonnatrice de projet, Comités nationaux de consultation patronale-syndicale, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services des ressources humaines</p> <p><b>Mireille Mc Nally</b>, Secrétaire de séance</p>	

<b>Point à l’ordre du jour</b>	<b>Discussions et mesures de suivi</b>
<b>1. Mot d’ouverture et approbations</b>	
<b>1.1 Mot d’ouverture</b>	<p><b>Discussion</b></p> <p>Stan Buday souhaite la bienvenue aux participants à la réunion.</p> <p>Cliff Groen déclare qu’il s’agissait de la troisième réunion du CCPSS et que jusqu’à maintenant, le Comité a démontré une valeur ajoutée quant aux relations patronales-syndicales.</p> <p>M. Groen confirme que de nouvelles règles ont été établies par le Bureau de la traduction afin d’éviter les blessures aux traducteurs qui utilisent de l’équipement dont les mesures en décibels sont incontrôlables. Les nouvelles règles ont été envoyées aux membres du Comité.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p><b>Suivi</b> M. Groen mentionne que Kathleen Tremblay communiquera avec les membres représentant les syndicats à ce comité pour discuter de solutions de conférences futures qui conviendront à tous.</p>
<p><b>1.2 Approbation du compte rendu des discussions et des décisions de la réunion du 25 février 2019</b></p>	<p><b>Discussion</b> Le compte rendu des discussions et des décisions de la réunion du 25 février 2019 est approuvé sans modification.</p> <p><b>Suivi</b> Aucun suivi.</p>
<p><b>1.3 État des mesures de suivi en suspens découlant de la réunion du 25 février 2019</b></p>	<p><b>Discussion</b> Stan Buday confirme que les cinq points en suspens ont fait l'objet d'un suivi.</p> <p><b>Suivi</b> Aucun suivi.</p>
<b>2. Questions opérationnelles</b>	
<p><b>2.1 Le point sur le Réseau de services aux citoyens (Point permanent)</b></p>	<p><b>Discussion</b> Evelyne Power fait le point sur les activités tenues en personne depuis la dernière réunion du CCPSS :</p> <p>1) <u>Modernisation du Programme de passeport</u> : Une réunion patronale-syndicale conjointe en personne entre le SEEN et le SEIC et IRCC/EDSC a eu lieu le 24 avril 2019, à la suite de l'approbation de la présentation au Conseil du Trésor en février sur l'Initiative de modernisation du Programme de passeport. Le but de la réunion était de faire la démonstration du nouvel outil de réception et de donner un aperçu de la stratégie de communication et de mobilisation</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>lancée en mai. Le représentant de l'IRCC, en tant que responsable du système, a parlé de l'outil de réception (Tempo). Mme Power ajoute que le Système mondial de gestion des cas (SMGC) n'était pas disponible pour une démonstration, cependant qu'ils s'engageaient à démontrer cette partie lors d'une autre réunion conjointe.</p> <p>Les syndicats ont fait part de leurs commentaires et ont exprimé le désir de comprendre l'impact de ces applications sur les rôles et le déroulement du travail.</p> <p>Mme Power indique que l'IRCC prévoit de déployer l'outil de réception le 4 juin. Les communications à l'appui des deux organisations seront synchronisées dans la mesure du possible. On s'engage à faire en sorte que les communications soient opportunes et transparentes. Le 21 mai, la trousse de communication a été transmise et comprenait un historique, des points à faire valoir à l'intention des gestionnaires, une note de scénario sur la diffusion en cascade de renseignements dans les régions ainsi que des questions et des réponses pour le personnel. Les régions l'ont lancé avec succès et ont eu l'occasion de fournir au personnel de l'information sur les prochaines étapes de la modernisation du Programme de passeport.</p> <p><u>2) Mise à jour opérationnelle fournie au SEIC et au SEN lors d'autres forum (10 mai 2019)</u>  <u>Protocole de traitement des comportements abusifs des clients</u> : Au printemps 2018, le Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines a constaté la nécessité d'élaborer une approche uniforme pour traiter les comportements abusifs des clients et, à la suite de consultations avec le SEIC et le SEEN, un document provisoire a été rédigé. Une rétroaction est actuellement sollicitée auprès des régions. Une mise à jour sera fournie au SEIC et au SEEN au fur et à mesure de l'avancement des travaux, peut-être d'ici la fin juin.</p> <p>Fabienne Jean-François mentionne que les régions attendent les procédures pour savoir comment réagir avec les clients ayant des comportements abusifs. Mme Jean-François indique qu'à l'heure actuelle, il n'existe pas de lignes directrices claires et que ses membres sont toujours victimes d'abus. Mme Power répond qu'il existe actuellement des lignes directrices. Le travail en cours consiste à consolider et à</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>élaborer une approche cohérente pour régler le problème des clients ayant des comportements abusifs. Mme Power indique que s'il y a quelque chose en particulier qui doit être abordé maintenant, les représentants syndicaux sont invités à en parler directement avec elle ou au sein de la région. Les lignes directrices actuelles seront transmises aux membres du Comité.</p> <p><u>Le point sur la mise en œuvre de la collecte de données biométriques :</u> La mise en œuvre de la collecte de données biométriques à EDSC accuse un retard à l'échelle nationale, et nous attendons qu'IRCC nous fournisse une date. Pour le moment, il n'est pas prévu que cela commence avant décembre.</p> <p><u>Mise à jour de la directive sur les heures de service :</u> La directive sur les heures de service pour tous les centres de services en personne (Centres Service Canada et Centres de services de passeport) établit que la plage horaire fixe est de 7,5 heures, et les régions ont maintenant la souplesse nécessaire pour fonctionner en dehors de la plage horaire fixe pour tenir compte des réalités opérationnelles et locales.</p> <p><u>Le point sur l'initiative d'utilisation des courriels pour le réseau du Programme de passeport :</u> Un lancement réussi a eu lieu à Chicoutimi, avec des réactions très positives. Au cours des deux dernières semaines de juin, les édifices Calgary Hays et Calgary Sundance auront également accès à Outlook. Mme Power mentionne que le Ministère n'a pas pu lancer le projet dans tous les bureaux en même temps parce que la structure actuelle de la TI est unique pour chaque site. Les leçons tirées de chaque site seront intégrées, et Mme Power espère que le processus pourra alors s'accélérer pour un passage complet à Outlook dans tous les sites. Mme Power indique qu'ils sont sur la bonne voie pour que le réseau du Programme de passeport utilise Outlook d'ici octobre.</p> <p>En réponse à la question de Jacques Perrin, Mme Power indique que les réunions patronales-syndicales de la Direction générale de service aux citoyens sont trimestrielles et que la prochaine réunion aura lieu le 16 juillet.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Jim McDonald remercie Mme Power de la mise à jour et indique qu'il y a eu beaucoup de changements entre ces réunions et demande si un document pourrait être envoyé à l'avance pour expliquer les changements en cours. Mme Power s'engage à transmettre les mises à jour écrite avant les prochaines réunions.</p> <p><b>Suivi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les lignes directrices actuelles sur la façon d'interagir avec des clients ayant des comportements abusifs doivent être communiquées aux membres du Comité.</li> <li>2. Les prochaines mises à jour seront communiquées avant les réunions.</li> </ol>
<p><b>2.2 Mise à jour sur la rétroaction individuelle sur la qualité (RIQ) dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité des évaluations médicales et du régime d'assurance-emploi</b></p>	<p><b>Discussion</b></p> <p>Trevor Kraus présente Martin Dufault, directeur des services de qualité, aux programmes du RIQ et de l'assurance de la qualité des évaluations médicales. Le programme de RIQ a été interrompu en juillet 2018 à la suite des préoccupations exprimées par les syndicats, puis relancé avec succès dans le cadre du programme d'assurance-emploi le 1er avril en tenant compte des leçons apprises. M. Kraus souligne que ces programmes étaient très importants pour le perfectionnement du personnel et pour les communautés bénéficiant des services du Ministère.</p> <p>Stan Buday, appuyé par Adele McLean, profite de l'occasion pour remercier M. Kraus d'avoir parlé avec les syndicats la semaine dernière et mentionne l'utilité des discussions préliminaires sur la RIQ.</p> <p>M. Dufault présente une mise à jour complète sur la RIQ pour l'AE, le RPC et la SV, et sur la mise en œuvre du volet RIQ de l'assurance de la qualité des évaluations médicales.</p> <p>Le programme de RIQ vise à uniformiser à l'échelle nationale les différents programmes régionaux d'examen de la qualité individuelle. Il est également destiné à fournir une source d'informations quantitatives et qualitatives sur la qualité individuelle du traitement.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>En ce qui a trait à la RIQ dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité des évaluations médicales, M. Dufault souligne qu'il n'y aura pas de lien direct entre les résultats tirés de la RIQ et la gestion du rendement des évaluateurs médicaux (EM) puisque l'échantillon des dossiers extraits pour ce programme remonte à un an. L'information obtenue pourrait toutefois être utilisée à des fins d'encadrement.</p> <p>M. Dufault explique le processus de rétroaction concernant l'assurance de la qualité des évaluations médicales, les rôles et les responsabilités de l'équipe d'assurance de la qualité des évaluations médicales à l'AC, des examinateurs des consultants en évaluation médicale (CEM), des EM, des gestionnaires et des examinateurs régionaux des CEM et les futures initiatives de formation. Les thèmes choisis pour la première année font également l'objet de discussion : l'analyse et les communications écrites ; la stratégie de gestion du changement qui consiste en des séances WebEx avec les CEM, les gestionnaires et les EM, des pages intranets, des questions et réponses et un plan de mise en œuvre souple.</p> <p>En réponse à la question de Vanessa Miller et Fabienne Jean-François au sujet d'éventuelles présentations aux CCPS régionaux, Cliff Groen répond que le matériel sera présenté à la direction régionale et que s'il y a un intérêt au sein de la région, la direction déterminera comment mettre cela en œuvre.</p> <p>Jacques Perrin veut être rassurer sur le fait que cela n'aura aucun impact sur les évaluations du rendement, et M. Groen répond que la question n'a pour le moment pas été débattue pour ce qui est du Programme d'assurance de la qualité des évaluations médicales du PPIRPC, mais qu'on ne l'exclut pas pour l'avenir. M. Groen indique que si cela est envisagé, la question sera abordée avec le Comité.</p> <p>En réponse aux préoccupations de M. Perrin au sujet de la protection de la vie privée et du type de répertoire à partir duquel elle sera gérée, M. Dufault indique qu'il s'agit d'une base de données Access avec une interface. Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est en voie d'achèvement et sera soumise au comité responsable au cours des prochaines semaines, pour ainsi répondre aux préoccupations au sujet de la protection de la vie privée.</p>



**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Mme McLean mentionne que dans le cadre des rôles et responsabilités de l'équipe d'assurance de la qualité des évaluations médicales à l'AC, il est à noter que les commentaires des examinateurs des CEM et seront recueillis et distribués aux EM. Quel est le plan pour fournir une rétroaction propre aux problèmes de santé et qui y sont liées? M. Dufault répond que ce sont les examinateurs des CEM qui fournissent une rétroaction sur les problèmes de santé, car ses équipes n'ont pas d'expertise dans ce domaine. La rétroaction est élaborée au fur et à mesure que le dossier est examiné et que le questionnaire est rempli. Le rôle de l'équipe de M. Dufault est d'extraire la rétroaction de la base de données Access, de la transférer dans un formulaire de rétroaction et de donner accès à ce matériel et au dossier du client à l'EM. Cette équipe s'assure également que la rétroaction fournie est conforme à la méthodologie de rétroaction, qui comprend l'appréciation, l'évaluation et les domaines à améliorer.</p> <p>Mme McLean indique que l'IPFPC s'inquiète du fait que le personnel non médical travaillera avec les EM lorsque la rétroaction est liée à des cas médicaux, et ajoute qu'il y a un problème avec l'anonymat des examinateurs des CEM.</p> <p>M. Groen a lui-même fait part de certaines des préoccupations au sujet du caractère anonyme des examinateurs, mais, pour mettre en œuvre cette première vague, et afin d'être en mesure de le faire efficacement, il a été décidé de préserver l'anonymat à ce stade.</p> <p>Mme McLean demande : Si un EM constate que la rétroaction comprend des éléments liés au non-respect d'une politique, mais conclut que cela ne répond pas aux critères législatifs, à quel service et à quelle personne l'EM transmet-il ses préoccupations ? M. Dufault répond que toutes les préoccupations doivent être acheminée par l'entremise de la boîte de réception générale et qu'ils travailleront avec les personnes concernées pour y répondre, qu'il s'agisse de politiques, d'opérations ou de formation.</p> <p>M. Perrin demande s'il est possible, qu'au lieu de dire que les syndicats ont été informés de plutôt mentionner: « nous travaillons en collaboration avec les syndicats ».</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Dean Corda demande une explication sur les « facteurs législatifs triennaux du RPC » (diapositive 6 des détails de la présentation). M. Dufault explique que cela vise à s'assurer que certains facteurs qui ont été mis en œuvre depuis que le programme a été interrompu sont maintenant pris en compte dans le contexte actuel. M. Groen ajoute que, dans le cadre de l'examen triennal du RPC, d'autres modifications législatives ont été apportées en janvier. Ce point indique essentiellement que les changements législatifs qui sont entrés en vigueur sont maintenant inclus dans le régime global de la qualité.</p> <p><b>Suivi</b> Les syndicats doivent nommer un membre pour participer au groupe de travail sur la RIQ pour l'assurance de la qualité des évaluations médicales.</p>
<p><b>2.3 Fatigue face aux changements</b></p>	<p><b>Discussion</b> Stan Buday présente ce point en indiquant que même si les EM ne s'opposent pas au changement, ils estiment qu'il y a eu trop de changements en même temps, à savoir le cadre d'évaluation de l'invalidité, les nouvelles demandes, les prestations d'invalidité après-retraite, les nouveaux sommaires des décisions, les RIQ et les modèles. M. Buday a reçu des commentaires des délégués syndicaux et des membres, en particulier Carolyne Hynes et Faith Cormier de l'Atlantique qui ont présenté ce point au Comité de consultation patronale-syndicale de l'Atlantique. Leurs commentaires ont été repris indépendamment par d'autres équipes de consultation.</p> <p>M. Buday explique en outre que les EM sont pleinement engagés et acceptent les changements, mais qu'ils n'ont pas assez de temps pour absorber tous les nouveaux changements et que la formation est jugée inadéquate. Les EM s'inquiètent en outre de l'interprétation incohérente de certains des nouveaux processus. En résumé, ils veulent bien faire leur travail et répondre aux attentes, et craignent également que cela n'ait une incidence sur leur évaluation du rendement.</p> <p>En tant que SMA responsable du versement des prestations, Cliff Groen répond que cela est lié à une mesure à prendre en ce qui concerne les normes d'efficacité. M. Groen ajoute que la direction est</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>consciente du fait qu'il y a eu d'importants changements au PPIRPC et qu'une grande partie du travail découle du rapport du vérificateur général de février 2016 qui a cerné des défis importants qui sont actuellement abordés dans un plan pluriannuel.</p> <p>M. Groen ajoute qu'à l'avenir, ils souhaiteront revoir les normes d'efficacité en vue d'une plus grande uniformité et proposer des changements potentiels. Les travaux commenceront cette année pour se terminer avant la fin de l'exercice financier. L'analyse et les changements recommandés seront communiqués aux syndicats afin d'obtenir leur rétroaction.</p> <p>M. Groen mentionne que la direction est consciente de la lassitude face au changement. Les activités, comme celles menées par l'équipe de Susan Ingram, permettent de mettre en œuvre une approche beaucoup plus cohérente de la gestion des changements. Toutefois, il n'y a pas d'autres choix que d'aller de l'avant avec un certain nombre de ces initiatives, comme l'indique le rapport du vérificateur général, mais M. Groen convient que la direction peut faire mieux pour aider les membres et le personnel à s'adapter. Il est ouvert à ce que l'équipe du PPIRPC et l'équipe de Mme Ingram travaillent avec les syndicats pour répondre à certaines de ces préoccupations.</p> <p>M. Buday remercie M. Groen et indique que le syndicat est disposé à collaborer avec la direction à ce sujet. M. Buday indique que les changements sont présentés par des questionnaires non médicaux, ce qui pourrait expliquer l'incohérence des messages. Cette préoccupation particulière sera de nouveau abordée à cette table avec des invités qui en parleront.</p> <p>Pour ce qui est de l'uniformité des décisions rendues, Adele McLean demande qui examine les décisions du Tribunal de la sécurité sociale (TSS). M. Groen répond que le Comité d'examen des appels se compose de membres issus d'un certain nombre de secteurs comme l'équipe chargée des politiques sur l'invalidité du RPC (qui compte des médecins), les services juridiques et les personnes participant directement à l'exécution du programme. M. Groen déclare que les décisions du TSS sont surveillées de très près pour s'assurer que l'on adopte les bonnes interprétations de la loi au moment de rendre une décision. En cas</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>de désaccord quant à la décision initiale, soit au 1<sup>er</sup> ou au 2<sup>e</sup> palier, celle-ci peut être soumise au palier subséquent.</p> <p><b>Suivi</b> Aucun suivi.</p>
3. Points sur la transformation	
<b>3.1 Mise à jour de l'aperçu de la transformation</b>	<p><b>Discussion</b></p> <p>Susan Ingram présente l'aperçu trimestriel des projets de transformation des services et de gestion intégrée des services et leurs répercussions sur l'effectif d'EDSC. L'équipe de Mme Ingram travaille en étroite collaboration avec les équipes chargées de la transformation et les collègues de la partie gestion de projets d'investissement de l'organisation afin de renforcer les normes en matière de gestion du changement et de mise en œuvre de projets. Mme Ingram déclare qu'elle et Cliff Groen souhaitent faire évoluer cet élément afin d'y inclure les changements plus vastes qui se produisent à l'échelle de l'organisation, comme la RIQ, les politiques, le budget ou les changements opérationnels.</p> <p>L'équipe de Mme Ingram travaille également à l'élaboration d'une carte intégrée des changements qui portera sur le paysage des changements qui se produisent dans l'organisation. Comme nous l'avons mentionné précédemment, il se passe beaucoup de choses, ce qui peut aider à organiser les changements ou, néanmoins, à préparer adéquatement l'effectif à ces changements.</p> <p>Le tableau fourni aux participants à la réunion regroupe un aperçu des changements apportés à la mise en œuvre de la transformation au cours des 10 prochains mois. Mme Ingram fait remarquer que cette liste n'est pas complète et qu'elle ne reflète pas l'ensemble du cycle de vie du projet. L'équipe de Mme Ingram travaille avec ses collègues régionaux pour s'assurer que des plans de gestion du changement appropriés sont préparés, et elle travaille également en collaboration avec ses collègues et ses collègues syndicaux.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Mme Ingram présente des détails sur les 13 projets qui figurent dans le rapport et sur les différentes initiatives. Le point sur la Solution hébergée des centres de contact (SHCC) pour les pensions a été supprimé, et elle est heureuse d'annoncer que cette mise en œuvre s'est bien déroulée. Un excellent travail a été accompli en collaboration avec les employés et les équipes de gestion des centres d'appels qui recevaient cette nouvelle technologie. Les résultats sont jusqu'à présent, très prometteurs</p> <p>Les membres sont invités à communiquer avec Mme Ingram s'ils souhaitent voir une démonstration de la demande de prestations du PPIRPC et de la demande combinée de la SV et du PPIRPC.</p> <p>Adele McLean apprécie le fait d'inclure les syndicats dans les nombreux changements et transformations en cours. Elle tient à rappeler que l'un des éléments essentiels d'un programme de formation complet est la formation en classe et que les webinaires et les présentations PowerPoint ne suffisent pas toujours. Mme McLean ajoute que le fait d'avoir des ressources complètes et adéquates associées au changement se traduira par un processus positif et efficace. À titre d'exemple, le récent lancement des prestations d'invalidité après-retraite a entraîné une augmentation du temps consacré à l'évaluation, à la rédaction des présentations et aux réévaluations, car des ressources comme les lettres aux clients n'étaient pas prêtes, ce qui a eu une incidence sur le traitement des dossiers et a causé de la frustration chez les EM et les agents de prestations de Service Canada. La formation était inexistante et inefficace pour les niveaux d'évaluation.</p> <p>Mme Ingram a assuré qu'il y a une collaboration avec le Collège pour évaluer adéquatement la bonne formation.</p> <p><b>Suivi</b> Aucun suivi.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
<p><b>3.2 Cadre intégré sur la qualité à EDSC</b></p>	<p><b>Discussion</b></p> <p>Russell Egan présente un rapport d'étape sur l'élaboration du cadre de gestion de la qualité de l'organisation. M. Egan tient à souligner qu'EDSC a déjà adopté des approches solides en matière de qualité. Il s'agit toutefois d'une approche organisationnelle qui ne remplace pas la surveillance de la qualité qui s'exerce dans d'autres secteurs de l'organisation (p. ex., la RIQ).</p> <p>M. Egan indique qu'on s'appuie sur les pratiques qui existent déjà et qu'on rassemble les meilleures pratiques en établissant des liens entre elles, les politiques, les programmes et l'exécution. Il ajoute que l'amélioration continue, est un aspect essentiel du processus du cadre de gestion de la qualité de l'organisation et que le processus évoluera avec le temps.</p> <p>Le Ministère a fondé son approche sur les ressources, les directives et les outils offerts par l'AISS (Association internationale de la sécurité sociale), qui est une organisation internationale de premier plan pour les organismes de sécurité sociale, les ministères et organismes gouvernementaux. Grâce à des lignes directrices professionnelles, des connaissances spécialisées, des services et un soutien, elle permet à ses membres d'établir des systèmes et des politiques de sécurité sociale dynamiques dans le monde entier. Elle a été créée en 1927 sous les auspices de l'Organisation internationale du Travail et compte aujourd'hui plus de 320 institutions membres dans plus de 150 pays. Service Canada est un contributeur clé depuis un bon moment déjà.</p> <p>M. Egan mentionne qu'une communauté de pratique (CdP) a été établie et servira de référence au fur et à mesure de l'élaboration du cadre connexe. Les membres de la CdP varient en ce qui a trait au niveau, à l'expérience, au programme et aux antécédents, et la CdP réunit un éventail de personnes ayant des points de vue différents en ce qui a trait à la qualité.</p> <p>M. Egan décrit les prochaines étapes où l'engagement du personnel sera sollicité tout au long du processus et l'approche future en matière de mobilisation et de communication, c.-à-d. les séances WebEx, les pages Internet, entre autres activités.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Cette initiative est menée en partenariat avec la région de l'Ouest et des territoires. Wendy McMurray indique que Mary Angus et elle-même ont eu une séance de suivi avec des personnes ayant participé à la première ronde de soutien et de discussions, puis ont invité de nouveaux employés à venir discuter des définitions et des principes du cadre de gestion de la qualité de l'organisation. Les définitions ont vraiment trouvé un écho auprès du personnel et Mme McMurray croit que ce niveau d'engagement sera maintenu, car c'est la bonne direction à prendre.</p> <p>En réponse à la question de Jacques Perrin sur la façon dont les activités pourraient être qualifiées de « discrètes », M. Egan répond que le mot est utilisé comme pour les activités individuelles. Cela s'ajoute à l'examen des programmes de bout en bout, et il est nécessaire d'examiner divers éléments de chaque processus. Cela signifie qu'ils examineront les programmes d'une manière plus horizontale quant à la façon dont ils s'articulent.</p> <p>Vanessa Miller demande si le niveau PM-03 et les niveaux inférieurs sont mobilisés, et M. Egan répond que des séances de mobilisation du personnel ont eu lieu dans les régions et que les employés du service à la clientèle y participent. Le même processus sera utilisé pour la préparation des lignes directrices.</p> <p>Adele McLean demande si l'on a tenu compte de la façon dont ces mesures s'harmonisent avec les dispositions législatives applicables aux programmes, p. ex., celles relatives au PPIRPC et les critères d'admissibilité des clients aux prestations et les changements qui coexistent. M. Egan répond que c'est un bon exemple et qu'ils ont l'intention d'établir un lien entre les politiques et l'exécution. Cliff Groen ajoute qu'il y voit un point fort de l'approche du cadre de gestion de la qualité de l'organisation. Par le passé, nous avons eu une myriade d'initiatives sur la qualité, mais l'établissement d'un lien entre les résultats en matière de politiques et de dispositions législatives et les résultats en matière d'exécution est nouveau et sera à valeur ajoutée.</p>

**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>En réponse à la question de Fabienne Jean-François, M. Egan explique qu'une série de séances de mobilisation ont eu lieu entre octobre et janvier, partout au pays. Des activités de mobilisation ont été organisées dans les régions sur la façon de joindre les employés. Des séances de mobilisation ont été tenues avec chaque secteur d'activité à l'échelle nationale, puis des consultations ciblées ont eu lieu avec des praticiens de la qualité à tous les niveaux.</p> <p><b>Suivi</b> Aucun suivi.</p>
<b>4. Tour de table et mot de la fin</b>	
<b>4.1 Tour de table</b>	<p><b>Discussion</b></p> <p>Sylvie Bérubé informe les participants qu'elle assistera à la conférence conjointe des présidents du SEIC de l'Ouest canadien, le 7 juin, et qu'elle attend avec impatience les discussions.</p> <p>Sara Filbee mentionne que de bonnes discussions ont eu lieu lors de leur récente réunion du CCPS et remercie les membres du Comité pour la réunion informative d'aujourd'hui.</p> <p>Mary Crescenzi indique que Mary Ann Triggs prononcera une allocution d'ouverture devant la section régionale SEIC en Ontario à sa conférence.</p> <p>Jacques Perrin mentionne que certains employés éprouvent encore des problèmes avec Phénix malgré l'utilisation des réseaux et protocoles établis. Danièle Besner répond que cette question sera portée à l'attention de sa collègue et qu'elle fera l'objet d'une discussion plus approfondie à la réunion du CCPSRH du 10 juin, où elle est un point permanent.</p> <p>En harmonie avec le lancement, le 4 mars dernier, de la Directive sur la prise de décision automatisée du Conseil du Trésor, qui vise à guider les ministères fédéraux dans l'utilisation transparente et responsable</p>



**COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>de l'intelligence artificielle (IA), Dean Corda informe que l'IPFPC souhaite obtenir plus de détails sur cet important sujet, notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le Ministère prévoit-il d'introduire l'intelligence artificielle dans l'un ou l'autre de ses processus ? Si oui, lesquels?</li> <li>2. Si le Ministère prévoit d'introduire l'intelligence artificielle dans ses processus de travail, quel sera l'impact sur les compétences, les tâches et l'emploi des membres de l'IPFPC ?</li> <li>3. Le Ministère a-t-il introduit l'intelligence artificielle dans l'un ou l'autre de ses travaux ?             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dans l'affirmative, veuillez donner des précisions.</li> <li>b. Dans l'affirmative, comment l'intelligence artificielle a-t-elle été évaluée après la mise en œuvre ?</li> </ol> </li> <li>4. Si le Ministère envisage d'introduire des systèmes automatisés de prise de décisions ou de les mettre en œuvre, quelles mesures prend-il pour se conformer à la Directive sur la prise de décision automatisée du Conseil du Trésor ?</li> </ol> <p>Cliff Groen remercie M. Corda d'avoir soulevé cette question et demande que ce sujet soit inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CCPSS.</p> <p><b>Suivi</b> L'approche ministérielle à l'égard de la Directive sur la prise de décision automatisée du Conseil du Trésor (intelligence artificielle) sera inscrite à l'ordre du jour de la prochaine réunion.</p>
4.2 Mot de la fin	<p><b>Discussion</b></p> <p>Stan Buday remercie les membres présents de leur participation active et souligne que la collaboration demeure une priorité. Cliff Groen tient à remercier Kathleen Tremblay qui fait un excellent travail pour maintenir ces réunions sur la bonne voie. Il attend avec impatience les discussions à venir lors de la prochaine réunion, surtout en ce qui concerne l'IA en milieu de travail.</p> <p>L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 h 50.</p>

COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS (TORR)  
COMITÉ DE CONSULTATION PATRONALE-SYNDICALE DE SERVICE (CCPSS)

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	Suivi Aucun suivi.