

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMpte Rendu des Discussions et des Décisions**

Date	5 novembre 2019	Lieu	Salle Haythorne, Portage II, Gatineau (Qc)
Coprésidents	Crystal Warner Cliff Groen en remplacement de Darlène De Gravina	Heure	De 10 h à 12 h
Secrétariat : Secrétariat du Comité de consultation patronale-syndicale (CCPS)			

Participants d'EDSC	Participants des syndicats
<p>Cliff Groen, au nom de Darlène de Gravina, Sous-ministre adjointe, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Gary Robertson, Sous-ministre adjoint, Conformité, opérations et développement des programmes, Programme du travail</p> <p>Evelyne Power au nom de Peter Simeoni, Sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens, Service Canada</p> <p>Luc Tremblay au nom d'Elise Boisjoly, Sous-ministre adjointe, Direction générale des services d'intégrité, Service Canada</p> <p>Gerard Baetens au nom de Peter Littlefield, Dirigeant principal de l'information, Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie</p> <p>Benson Gorber au nom de Mark Perlman, Dirigeant principal des finances, Direction générale du dirigeant principal des finances</p> <p>Kathia Ouellette-Ferguson au nom de Benoit Long, Sous-ministre adjoint principal, Direction générale des services de transformation et gestion intégrée des services</p>	<p>Crystal Warner, Vice-présidente exécutive nationale, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p>Jacques Perrin, 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>Sebastian Rodrigues, Vice-président national des droits de la personne, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada - Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p>Eddy Bourque, Président national, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la Fonction publique du Canada d'EDSC, Institut professionnel de la fonction publique du Canada</p> <p>Rose Touhey, Vice-présidente régionale, Hors Canada, Syndicat des employés nationaux, Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p>Andrew Gibson, Président, Local 514, Association canadienne des employés professionnels</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMpte Rendu des Discussions et des Décisions**

	<p>Luc Pomerleau, Agent national des ressources, Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, Alliance de la Fonction publique du Canada</p> <p>Jim McDonald, Agent des relations de travail, Syndicat des employés nationaux, Alliance de la Fonction publique du Canada</p>
Participants de la DGSRH	Invités
<p>Danièle Besner, Directrice générale, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Vicki Cunliffe, Directrice générale, Direction générale de la gestion de l'effectif, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Sacha Bonacci au nom de Guy Cyr, Directeur, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Penny Lavigne, Directrice, Santé, sécurité et gestion des limitations fonctionnelles, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p>	<p>Jennifer Hamilton, Directrice exécutive, Direction de la rémunération, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Véronique Tremblay, Gestionnaire, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Dominic Gonthier, Directeur, Services stratégiques d'apprentissage, Collège@EDSC, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Todd Burke, Directeur, Stratégies relatives à l'effectif, Direction générale de la gestion de l'effectif, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Kimberly Tondino, Gestionnaire intérimaire, Services à la clientèle, Stratégies relatives à l'effectif ministériel, Direction de la gestion de l'effectif, Direction générale des services de ressources humaines</p> <p>Crista Carriere, Directrice intérimaire, Rémunération ministérielle, Direction générale des services de ressources humaines</p>
Secrétariat du CCPS	
<p>Kathleen Tremblay, Gestionnaire, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines</p>	

Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS

Jennifer Leblanc, Coordonnatrice de projets, Comités nationaux de consultation patronale-syndicale, Relations de travail, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
1. Mot d'ouverture et approbations	
1.1 Mot d'ouverture	<p>Discussion Cliff Groen souhaite la bienvenue à tous, communique les points d'ordre administratif habituels et encourage les participants à utiliser la langue officielle de leur choix.</p> <p>Crystal Warner fait remarquer l'article paru récemment dans <i>La Presse</i> détaillant un suicide que le coroner chargé de l'enquête a lié au système de rémunération Phénix. Elle exprime la peine ressentie par l'AFPC quant à cette nouvelle.</p> <p>M^{me} Warner mentionne également que les syndicats lanceront leurs conventions et leurs élections au cours de l'année à venir.</p> <p>Mesure de suivi Aucune mesure à prendre.</p>
1.2 Approbation du compte rendu des discussions et des décisions de la réunion du 10 juin 2019	<p>Discussion Le compte rendu des discussions et des décisions de la réunion du 10 juin 2019 est approuvé tel quel.</p> <p>Mesure de suivi Aucune mesure à prendre.</p>
1.3 État des mesures de suivi en suspens de la réunion du 10 juin 2019	<p>Discussion Dix mesures étaient cernées; neuf ont été menées à bien et une est sur le point de l'être.</p> <p>Jim McDonald remercie Kathleen Tremblay et son équipe d'avoir fourni des cartables distincts en anglais et en français.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMpte rendu des discussions et des décisions**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Mesure de suivi Dernier point en suspens <i>Temps alloué aux employés pour qu'ils prennent connaissance du Code de conduite (depuis le 10 juin 2019)</i> – doit être-complété.</p>
<p>2. Mises à jour</p>	
<p>2.1 Mises à jour sur l'EE et le recrutement ciblé (Sujet récurrent)</p>	<p>Discussion Todd Burke et Kimberley Tondino font état des dernières données statistiques et des efforts déployés dans le cadre du programme susmentionné. M. Burke mentionne que les chiffres fournis sont basés sur les données du recensement de 2011 et qu'ils viennent de recevoir les données du recensement de 2016. Les renseignements fournis à la prochaine réunion du CCPSRH seront basés sur les données de cette année-là.</p> <p><u>Femmes</u> : Sur ce sujet, M^{me} Tondino signale une légère augmentation par rapport au dernier trimestre dans le groupe CE (-93). Un recrutement plus ciblé est prévu à l'automne et au printemps 2020.</p> <p><u>Minorités visibles (MV)</u> : Le principal secteur à aborder reste le groupe NU (-48), qui affiche une légère augmentation par rapport au dernier trimestre. EDSC a lancé des processus de recrutement ciblés pour répondre à ces exigences, et on constate une réduction notable des chiffres. M^{me} Tondino déclare que le Réseau des minorités visibles (RMV) récemment créé par EDSC facilitera le recours aux stratégies de recrutement destinées à augmenter l'embauche, le maintien en poste et l'avancement des MV dans tous les groupes professionnels afin que l'on puisse traiter les dossiers des 11,1 % des employés de ces groupes qui ont le droit de prendre leur retraite d'ici à 2023. Du point de vue du recrutement ciblé, la mise en place d'un nouveau réseau est prévue d'ici à 2020.</p> <p><u>Autochtones</u> : M. Burke indique qu'ils ont reçu en juin l'approbation de prendre en charge le recrutement à EDSC à l'échelle nationale. Pour ce faire, ils ont communiqué avec les 104 organisations</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>chargées de fournir de la formation pour les compétences et l'emploi destinée aux autochtones (FCEA) ainsi que les six organisations autochtones nationales et de nombreux centres d'amitié dans tout le pays. Après s'être rendu dans trois organisations de FCEA et deux centres d'amitié à Halifax, M. Burke affirme que la confiance s'instaure non par la présentation de matériel, mais plutôt par des conversations ouvertes avec les personnes concernées. Les commentaires de ces dernières ont été recueillis au sujet des descriptions de travail et des affiches dans la fonction publique, car les affiches ont tendance à être un peu complexes et difficiles à lire pour les gens de l'extérieur. De nombreuses embauches ont déjà eu lieu dans deux des organisations de FCEA à Halifax. L'équipe va également étendre le Programme de FCEA aux régions de l'Ontario, du Québec, de l'Ouest et des territoires.</p> <p>Concernant le processus bilingue non impératif pour le groupe EX récemment mis en place pour EDSC et la fonction publique, M. Burke indique qu'il est prévu qu'un bassin de candidats qualifiés soit établi à la mi-décembre ou au début de janvier au plus tard.</p> <p><u>Personnes handicapées</u> : Le recrutement au sein du groupe FI continue d'être difficile, et le Ministère a l'intention d'organiser des activités de recrutement ciblées en février-mars, ou plus tôt.</p> <p><u>Plan d'action sur la diversité et l'équité en matière d'emploi</u> : En ce qui concerne le nouveau plan, M^{me} Tondino informe les membres qu'ils souhaitent le rendre évolutif et avoir des mises à jour et des discussions plus fréquentes avec les réseaux établis, y compris le nouveau Réseau des minorités visibles, et les partenaires clés, afin d'assurer la continuité dans la réalisation des tâches. Des téléconférences ou réunions mensuelles seront organisées avec eux, et en collaboration avec d'autres ministères fédéraux.</p> <p><u>Guide sur les transgenres</u> : Dans le cadre du travail d'élaboration d'un guide sur les transgenres pour la communauté LGBTQ+, M^{me} Tondino mentionne que cinq membres du Réseau de la fierté des employés d'EDSC ont été autorisés à consacrer 3,75 heures par semaine au projet jusqu'à la fin décembre. Le guide sera prêt l'année prochaine.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p><u>LGBTQ+</u> : L'équipe travaille de concert avec la communauté LGBTQ+ à la campagne de déclaration volontaire qui a été lancée l'automne dernier. M^{me} Tondino espère qu'ils le feront de nouveau l'année prochaine. La date de début de ce projet est en janvier 2020. M^{me} Tondino signale que le Ministère est considéré comme un chef de file au sein du gouvernement dans ce domaine.</p> <p><u>Préjugés inconscients</u> : Les quatre réseaux de la diversité signalent qu'il s'agit d'un problème majeur. M. Burke informe les membres que de deux à quatre représentants de chaque groupe examineront les documents et les affiches sur la politique de dotation afin d'y relever les préjugés inconscients au cours des six à douze prochains mois. Sur le même sujet, M. Burke déclare que la sensibilisation des organisations autochtones nationales et la micro-affectation de six mois d'un membre de l'Association des femmes autochtones du Canada ont très bien fonctionné et que de bonnes recommandations ont été faites en ce qui concerne les politiques et les procédures.</p> <p>Crystal Warner remercie les présentateurs pour le bon travail effectué. Elle mentionne que le fait que le recensement soit effectué tous les cinq ans crée des défis. Elle indique que le Comité national des droits de la personne du SEIC a récemment élaboré un document qui propose plusieurs manières de faire de la sensibilisation communautaire. À sa suggestion, M. Burke accepte qu'elle lui envoie une copie à titre informatif.</p> <p>M^{me} Warner remercie en outre la direction de donner du temps aux employés qui souhaitent participer et affirme que cela permettra d'effectuer un travail utile. M^{me} Warner attend avec impatience une mise à jour sur les travaux liés aux offres d'emploi et aux questions de préjugés inconscients.</p> <p>Jacques Perrin demande une mise à jour sur les toilettes inclusives et sur le travail effectué avec le Réseau de la fierté. M^{me} Tondino déclare qu'il s'agit malheureusement de l'un des dossiers que les propriétaires des bâtiments que nous occupons rendent difficiles, et qu'il est nécessaire d'élaborer des solutions de contournement. M^{me} Tondino déclare que la première étape consistera à modifier les</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMpte Rendu des Discussions et des Décisions**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>toilettes actuellement réservées aux personnes aux capacités différentes et à les transformer en toilettes inclusives. Les problèmes ont été réglés pour d'autres toilettes pour hommes et femmes, et une mise à jour sera fournie à la fin du cycle de rapport sur le plan d'action ministériel.</p> <p>Benson Gorber déclare qu'ils ont eu un peu plus de succès en travaillant avec le SCT à cet égard. Il informe les participants que le gouvernement fédéral a publié des directives sur la signalisation à ce sujet et que son équipe travaille avec le Réseau de la fierté pour l'informer de la marche à suivre. Au dernier décompte, il y avait environ 100 toilettes inclusives dans tout le Ministère, principalement dans la région de l'Ouest et des territoires. Des progrès sont réalisés en Ontario, où des toilettes à cabine unique peuvent être converties en toilettes accessibles à tous. Les normes d'aménagement intérieur du Ministère sont mises à jour afin qu'elles soient inclusives lorsque de nouvelles toilettes sont construites conformément à un contrat de location. À la suggestion de M. Perrin, M. Gorber accepte qu'un communiqué soit publié pour informer les employés.</p> <p><u>Mesures de suivi</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les questions de Sebastian Rodrigues sont communiquées à M. Burke et les réponses seront fournies par simple échange de correspondance d'ici à la prochaine réunion. 2. Crystal Warner transmettra à Todd Burke le document du Comité national des droits de la personne du SEIC. 3. Benson Gorber préparera un communiqué pour informer les employés des initiatives concernant les toilettes.
<p>2.2 Mise à jour sur RH-à-Paye (Phénix) (Sujet récurrent)</p>	<p>Discussion</p> <p>Jennifer Hamilton commente l'article paru dans <i>La Presse</i> détaillant le suicide d'un fonctionnaire en 2017 lié au système Phénix. Cette personne n'était pas un employé d'EDSC. M^{me} Hamilton mentionne que le retour de congé est une transaction de rémunération qui relève de nouveau d'EDSC depuis un an, et que l'on reconnaît l'existence d'employés vulnérables qui ont besoin de services consultatifs supplémentaires lorsqu'ils reviennent de congé ou partent en congé, lorsqu'ils se préparent à la retraite, ou en cas de démission.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>M^{me} Hamilton souligne qu'ils ont travaillé très dur pour s'assurer que les employés reçoivent le soutien dont ils ont besoin, avec l'aide des gestionnaires et de l'équipe de gestion de l'invalidité dans les cas de retour progressif au travail ou d'absences du travail. M^{me} Hamilton demande à ce que, lorsque les représentants des employés apprennent que des employés sont en difficulté, ils communiquent avec les gestionnaires concernés ou avec elle-même pour veiller à ce que ces employés obtiennent les services nécessaires.</p> <p>M^{me} Hamilton fait le point sur la situation de Phénix au Ministère. Il y a actuellement un arriéré de 50 000 billets, comme l'indique SPAC. La réduction de ces chiffres qui demeurent considérables progresse dans la bonne direction. Le nombre d'employés touchés par Phénix a diminué pour s'établir à 62 %, par rapport à 75 % l'année dernière. Cela signifie que le Centre des services de paye commence maintenant à suivre le rythme de la réception des demandes et que l'arriéré diminue, grâce aux efforts du Centre des services de paye et des conseillers en rémunération d'EDSC.</p> <p>M^{me} Hamilton mentionne qu'il est nécessaire de communiquer davantage avec les employés afin de les aider à comprendre l'état des problèmes de paye dans l'organisation, et le document d'aperçu de la paye d'EDSC présenté lors de cette réunion sera diffusé aux employés. M^{me} Hamilton indique que des questions ont été reçues concernant le temps que les employés consacrent à tenter de régler leurs problèmes de paye. Beaucoup d'employés estiment qu'ils doivent gérer eux-mêmes leurs problèmes de paye. Afin de changer cette impression, M^{me} Hamilton encourage les employés à commencer par ouvrir un billet sur le portail ministériel, et indique qu'ils seront soutenus par la Direction des services de rémunération. De nombreux problèmes peuvent faire l'objet d'un soutien et être évités assez facilement, mais dans les cas complexes, le soutien d'un conseiller en rémunération expérimenté est nécessaire.</p> <p>L'équipe de M^{me} Hamilton travaille au renforcement des capacités de l'organisation et réussit souvent à aider les employés à résoudre leurs problèmes de paye. Environ 1 000 demandes de renseignements sont reçues chaque mois, et une bonne partie d'entre elles sont traitées rapidement. Des efforts sont déployés pour atténuer l'incidence sur les employés qui doivent obtenir des paiements prioritaires en</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>attendant que le Centre des services de paye traite leur situation ayant une incidence sur la rémunération.</p> <p>En conclusion, M^{me} Hamilton fait état d'une mesure en suspens concernant la mise en place d'un nouveau module de formation visant à aider les employés à comprendre leurs talons de paye. On se demande si les employés pourraient avoir du temps pendant les heures de travail pour consulter ce module. M^{me} Hamilton indique qu'il ne s'agit pas d'une formation obligatoire et que l'approbation du temps pouvant être consacré pendant les heures de travail à ce module est laissée à la discrétion des gestionnaires. M^{me} Hamilton déclare en outre que la haute direction de Service Canada s'attend pour l'instant à ce que le personnel le fasse pendant son temps libre.</p> <p>À la demande de Rose Touhey, M^{me} Hamilton confirme que le montant minimum du salaire dû à un employé lui permettant de bénéficier du paiement prioritaire est 3 500 \$. Cela dit, il existe une grande marge de manœuvre à cet égard, et M^{me} Hamilton encourage les employés dont le cas nécessite une attention particulière à le souligner auprès d'elle-même ou du personnel de la DGDPF qui émet les paiements prioritaires. M^{me} Touhey, soutenue par Luc Pomerleau, déclare qu'elle est en désaccord avec le seuil de 3 500 \$ et suggère que chaque cas soit traité séparément. M^{me} Touhey déclare que malgré la marge de manœuvre, certains gestionnaires pourraient ne pas accepter d'approuver un paiement prioritaire d'un montant inférieur, et affirme que pour certains employés, une somme de 200 \$ est ce qu'il faut parfois pour faire l'épicerie. En ce qui concerne le seuil, M^{me} Hamilton assurera un suivi hors ligne avec ses collègues de la DGDPF et sera prête à en parler lors de la prochaine réunion du CNCPS. En réponse à Crystal Warner, M^{me} Hamilton fournira les coordonnées de la personne détenant le pouvoir d'établir le seuil de 3 500 \$.</p> <p>Cliff Groen mentionne qu'il est possible d'user du pouvoir discrétionnaire, et que la DGDPF en a fait la preuve à de nombreuses reprises. Entre-temps, les employés et leurs représentants sont invités à soumettre tout problème à la Direction de M^{me} Hamilton.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
 COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Andrew Gibson trouve les tendances encourageantes. Il mentionne que les problèmes de paye peuvent entraîner beaucoup de stress et de problèmes de santé mentale pour certaines personnes, et déclare que le fait d'avoir un accès direct à l'équipe de la paye d'EDSC, autre que l'ouverture de billets, s'avère utile pour certains employés. En outre, M. Gibson demande combien de personnes on s'attend à embaucher selon les projections en matière de dotation. M. Hamilton convient qu'un contact plus direct fait partie du modèle d'équipe en constante évolution, mais le recours aux billets au moyen du portail est nécessaire à ce stade, même si c'est un défi. Sur le plan des effectifs au sein de la Direction, l'équipe actuelle tourne autour de 175 à 200 personnes par jour. À l'heure actuelle, les objectifs en matière de capacité ont été atteints, et les compétences des employés sont renforcées par l'entremise de la formation et du perfectionnement.</p> <p>En réponse aux questions d'Eddy Bourque, M^{me} Hamilton mentionne que l'arriéré est une combinaison d'anciens et de nouveaux cas qui remontent à plus de 30 jours. À l'heure actuelle, conformément aux normes de service du Centre des services de paye et au principe selon lequel les nouveaux cas sont traités rapidement, on progresse dans la bonne direction, même si on n'a pas atteint entièrement la cible. M^{me} Hamilton déclare qu'ils ont constaté une amélioration au chapitre de la rapidité du traitement. Dans l'ensemble, le taux de traitement est d'environ 44 % pour les transactions qui ont été déclarées, ce qui peut sembler faible, mais représente un bon chiffre si l'on considère que de nombreuses mesures ne peuvent pas être prises à l'avance; par exemple, un employé part en congé de maladie, et un employé est nommé de façon intérimaire pour le remplacer, ce qui crée un effet domino, de sorte qu'un certain nombre de transactions ne peuvent pas être traitées à temps. L'objectif de l'organisation en ce qui a trait à la rapidité du traitement est d'atteindre le taux de 50 %, ce qui lui permettra d'accroître sa rapidité de traitement et de contrebalancer les impératifs opérationnels, nécessitant de sa part qu'elle fasse preuve d'agilité et qu'elle prenne les mesures requises en temps opportun. M^{me} Hamilton apportera des données sur ce sujet au cours de la prochaine réunion.</p> <p>En ce qui concerne le délai de réponse pour les paiements prioritaires, M^{me} Hamilton indique que le délai d'exécution peut être aussi court que 24 heures, et que la norme de service générale est de 48 heures</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTÉ RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>environ. Le fait d'encourager les employés à jeter un coup d'œil à leur talon de paye le lundi de la semaine de paye a donné de bons résultats. Le système indique que les employés font usage de cette possibilité.</p> <p>Crystal Warner demande si le Ministère dispose d'un nombre suffisant de membres du personnel pour faire face à ce volume et à ce temps d'attente. Elle mentionne qu'elle entend souvent dire dans tout le pays que les gens n'ont pas le temps d'appeler et d'attendre qu'un agent du Centre des services de paye réponde. Ils essaient de passer un appel, mais se voient refuser le temps nécessaire pour le faire. Cela crée des sentiments hostiles parmi les membres. M^{me} Warner estime que ce message doit être transmis aux gestionnaires afin que les employés aient le temps de résoudre les problèmes qu'ils n'ont pas créés.</p> <p>M^{me} Hamilton réitère qu'elle encourage les employés à ouvrir un billet et à laisser le Centre des services de paye porter ce fardeau pour les employés. Même si elle convient que les représentants syndicaux peuvent entendre un son de cloche différent, d'après l'expérience de M^{me} Hamilton, la direction offre un grand soutien et donne le temps d'effectuer ce suivi. S'il existe des cas particuliers, elle sera ravie de pouvoir y donner suite plus directement.</p> <p>Sebastian Rodrigues soulève la question des employés des centres d'appel qui sont parfois incapables d'expliquer les montants des trop-payés. M^{me} Hamilton convient qu'ils essaient de trouver des solutions à certains des mystères du système. En ce qui concerne les salaires rétroactifs et l'adaptation aux nouvelles conventions collectives, de nombreuses lignes apparaissent sur les talons de paye, et sont difficiles à comprendre. Selon M^{me} Hamilton, c'est un autre domaine où le module de formation « Démystifier vos talons de paye » aidera les employés à s'en sortir.</p> <p>M. Rodrigues et M^{me} Hamilton discuteront hors ligne d'un cas particulier de trop-payé.</p> <p>Jacques Perrin demande s'il existe un plan à long terme pour régulariser les postes de la Direction et si l'on tient compte de la prochaine saison fiscale. M^{me} Hamilton répond que les conseillers en rémunération d'EDSC sont en majorité des employés nommés pour une période indéterminée, ce qui</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>témoigne d'un engagement pris plus tôt par le Ministère. En ce qui concerne la saison fiscale, le Centre publiera bientôt un solide dossier de communication sur les feuillets T4, comme les années précédentes.</p> <p>Pour ce qui a trait à la ponctualité de la paye des nouveaux employés, Eddy Bourque fait remarquer que c'est le bon moment pour l'obtenir, avant qu'ils ne soient intégrés au système. M^{me} Hamilton répond que c'est l'une de leurs principales préoccupations et qu'ils y prêtent une attention particulière. Des analyses seront fournies à l'occasion de la prochaine réunion.</p> <p>Mesure de suivi Jennifer Hamilton et Sebastian Rodrigues discuteront hors ligne d'un cas de trop-payé. Jennifer apportera des données relatives à l'arriéré et aux nouveaux employés à l'occasion de la prochaine réunion.</p>
<p>3.1 Harcèlement (Sujet récurrent)</p>	<p>Discussion Véronique Tremblay fait état de la campagne de lutte contre le harcèlement qui vise à sensibiliser les employés sur le sujet tout en leur permettant de savoir à qui s'adresser lors de situations difficiles. Au début, le nombre d'employés se rendant sur la page Web était faible, mais après l'affichage du message du sous-ministre sur la page d'accueil des ordinateurs du Ministère, le trafic vers la page de la campagne a fortement augmenté. L'année dernière, plus de 11 000 employés ont visité le site Web et écouté les balados créés par le Centre d'expertise sur le harcèlement et l'équipe des valeurs et de l'éthique. Le Programme de lutte contre le harcèlement a désormais sa propre page Web sur l'intranet du Ministère. Le produit de communication le plus récent est la création et la promotion d'affiches comportant des pictogrammes pour aider à reconnaître les formes de harcèlement. Toutes les affiches ont été publiées sur la page d'accueil des ordinateurs du Ministère pendant la Semaine de la sensibilisation à l'intimidation qui a lieu à la mi-novembre.</p> <p>Bien que le Programme de rétablissement soit assez récent, mis en œuvre en septembre 2018, l'intérêt pour le service est en plein essor. Le Programme travaille actuellement sur 20 dossiers de rétablissement actifs.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
 COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Jim McDonald pose une question sur la prévention, car il semble qu'une grande partie de la campagne de sensibilisation soit basée sur l'après-coup. M^{me} Tremblay répond que la Direction et les experts dans différents domaines cherchent un moyen de recueillir et de diffuser suffisamment d'informations pour déterminer quelles données, y compris par l'entremise du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF), peuvent aider à reconnaître les secteurs où un plan d'action proactif en matière de sensibilisation peut être mis en œuvre. On examine également le taux de roulement dans divers secteurs. M^{me} Tremblay déclare qu'il s'agit d'un travail préliminaire, mais convient que c'est l'orientation souhaitée du Programme. Crystal Warner demande ce qui est fait avec les données du SAFF en cas de harcèlement et s'il est possible de ventiler les données pour savoir dans quels bureaux les chiffres sont les plus élevés. Ces bureaux pourraient alors être ciblés en vue d'une intervention. M^{me} Warner recommande que soit envisagé le recours à Instagram comme moyen de diffuser l'information.</p> <p>Danièle Besner répond que le sous-ministre s'intéresse vivement à savoir ce qui se passe dans les directions générales du Ministère. Par l'entremise notamment du SAFF, le Ministère pourra ultimement déterminer s'il existe des problèmes dans certains lieux de travail où une aide devra être fournie pour en assurer le fonctionnement.</p> <p>Cliff Groen mentionne que la direction reçoit des résultats organisationnels du SAFF au niveau des directions générales, des directions et des régions. La direction a l'obligation d'examiner les résultats globaux et de déterminer s'il existe des secteurs problématiques, et l'on discute pour voir si des plans d'action sont nécessaires dans le cadre du SAFF.</p> <p>Eddy Bourque demande si des réunions d'équipe sont tenues où l'information est transmise verbalement, car les employés n'ont parfois pas le temps de lire les courriels. M^{me} Tremblay est d'accord et déclare que des communications et des outils verbaux plus nombreux seront diffusés aux gestionnaires sur l'intranet en ce qui concerne les sujets qui seront abordés au cours des assemblées générales, des réunions d'équipe et autres rencontres.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Luc Pomerleau demande si les plaintes en croissance sont fondées. M^{me} Tremblay répond que les plaintes fondées suivent la tendance, car plus il y a de plaintes, plus il y a de plaintes fondées. C'est un résultat potentiel de la campagne de sensibilisation au cours de laquelle les employés ont été renseignés sur les définitions et les formes de harcèlement. Dans 60 % des cas, les plaintes répondent aux définitions, ce qui représente une augmentation par rapport au taux de 20 % par le passé. De plus, les employés qui vivent des situations de harcèlement savent où s'adresser pour demander de l'aide. M. Groen mentionne qu'on sait cela depuis longtemps, car le SAFF montre l'existence de problèmes liés au harcèlement depuis plusieurs années. L'augmentation du nombre de plaintes pour harcèlement est conforme aux résultats du SAFF des dernières années et est représentative des efforts de communication aux employés déployés par le Ministère.</p> <p>Sebastian Rodrigues demande si le Ministère a mis en place des mesures pour traiter les cas des clients externes qui harcèlent les employés (clients de l'assurance-emploi, centres d'appel, en personne). Evelyne Power répond qu'une méthode de traitement des clients abusifs a été élaborée en collaboration avec le SEN et le SEIC au cours de l'année dernière et envoyée aux régions pour être mise en œuvre. On reconnaît qu'il existe toute une série de comportements allant de cas bénins où quelqu'un est simplement en colère contre quelqu'un d'autre à quelqu'un qui fait des commentaires très hostiles, racistes et haineux à l'égard d'un employé. M. Groen déclare que ce document s'applique à l'ensemble des cas. À la suggestion de M^{me} Power, M. Groen demande que les mesures soient intégrées au compte rendu des discussions et des décisions. M^{me} Tremblay déclare que le Programme a quelques documents d'une page sur ce qui constitue du harcèlement, mais rien qui vise les agents de service aux citoyens ou toute personne qui travaille avec des clients.</p> <p>Crystal Warner craint que les syndicats et le Ministère ne sursaturent les employés avec des sondages et se demande s'il n'y aurait pas une occasion d'encourager les gens à proposer d'autres outils que les sondages. Danièle Besner en discutera hors ligne avec M^{me} Warner.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
 COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Jacques Perrin déclare que Relations de travail communique traditionnellement avec les représentants syndicaux pour trouver un terrain d'entente en cas de griefs, mais il est surpris de ne jamais avoir reçu d'appel du Centre d'expertise sur le harcèlement pour aucun des cas signalés. M^{me} Tremblay déclare qu'au début, il y a deux ans, le Programme s'est penché sur les plaintes et les processus administratifs, et qu'il n'a peut-être pas beaucoup de rapports avec les représentants syndicaux, car les employés ont le choix de déterminer le soutien dont ils ont besoin. M^{me} Tremblay informe les membres que, comme ils sont maintenant engagés dans le rétablissement, il est important que tous les partenaires travaillent ensemble. M^{me} Besner mentionne que chaque fois qu'une plainte est reçue, l'employé est informé qu'il peut communiquer avec son représentant syndical dans le cadre du processus.</p> <p>En guise de commentaire général, Jim McDonald mentionne que le harcèlement commence souvent entre la direction ou un superviseur et un employé. M. McDonald pense qu'il serait avantageux de faire passer un message aux gestionnaires selon lequel il y aura une tolérance zéro en matière de harcèlement, et de commencer à appliquer cette règle. En outre, M. McDonald estime que les employés ne sont pas mis au courant de ce qui se passe après la conclusion d'une procédure de harcèlement en raison des questions de confidentialité. Il ajoute que l'utilisation d'échantillons de cas, et de leur résultat, sans mentionner l'identité des personnes concernées, serait un moyen idéal de faire passer ce message. En dernier lieu, M. McDonald déclare qu'il est conscient que SPAC envisage d'établir de nouveaux critères pour les enquêteurs, qui seront bientôt publiés, et pense que le manque d'enquêteurs signifie que les mêmes enquêteurs sont engagés à plusieurs reprises et pourraient ne pas faire preuve de la minutie requise et utiliser des réponses qu'ils copient et collent d'un rapport à l'autre. Dans certains cas, M^{me} Besner pense que la procédure peut devenir répétitive dans les cas de harcèlement qui mettent en cause de nombreux plaignants. M^{me} Besner déclare qu'il faudrait examiner cette situation et qu'elle souhaite voir les rapports qui montreraient ce problème. M. McDonald indique que certaines sections des rapports sont très similaires dans leur formulation et se répètent tout au long du document, et que s'il observe la même situation se répéter, il en fera part.</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>Mesures de suivi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le protocole de traitement des clients abusifs sera joint au compte rendu des discussions et des décisions. 2. Crystal Warner et Danièle Besner discuteront d'autres moyens que les sondages pour connaître l'opinion des employés.
3.2 Directive télétravail	<p>Discussion</p> <p>Sacha Bonacci présente un exposé sur les consultations qui ont eu lieu avec les intervenants et lors des forums organisés l'année dernière dans le cadre de l'examen cyclique de la Directive sur le télétravail d'EDSC. À la suite de discussions avec le SCT, on a donné à la directive une orientation générale et on l'a assortie d'un guide à l'appui fournissant des renseignements opérationnels, conformément à la politique du SCT. La version préliminaire a été présentée aux participants aux fins de discussion dans le cadre de la dernière série de consultations avant de demander l'approbation de la haute direction.</p> <p>M^{me} Bonacci informe les participants de la proposition d'abaisser le niveau de délégation des approbations et de faire en sorte que les étudiants et les employés occasionnels soient également visés par la Directive sur le télétravail. M^{me} Bonacci mentionne que les membres du groupe EX pourront à l'occasion faire du télétravail et que l'Évaluation de la menace et des risques (EMR) a été remplacée par le formulaire d'attestation de la sécurité afin de réduire la charge du point de vue de la sécurité. L'équipe a essayé de rationaliser et de faciliter le processus, et l'automatisation au moyen de PeopleSoft sera, avec un peu de chance, disponible d'ici à avril 2020 ou au printemps. M^{me} Bonacci profite de l'occasion pour reconnaître les efforts de son équipe, à savoir Sabrina Suljic et Nadine Labelle, dans le cadre de cette initiative.</p> <p>Crystal Warner présente des excuses pour un malentendu concernant une réunion à laquelle les membres du SEIC n'ont pas pu assister et demande à avoir la possibilité de mieux consulter la DGSRH sur ce document. M^{me} Bonacci répond qu'ils allaient examiner la question, et M^{me} Warner mentionne que</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>les membres d'autres syndicats pourraient vouloir y être invités également. M^{me} Bonacci invite les participants à envoyer leurs commentaires par écrit pour aider la DGSRH à cerner les points clés.</p> <p>Jacques Perrin est préoccupé par l'abaissement du niveau de délégation des pouvoirs d'approbation. Selon son expérience personnelle de gestionnaire, le SMA examine toutes les ententes de télétravail, ce qui permet une prise de décision éclairée quant à l'approbation des ententes. Par ailleurs, M. Perrin trouve l'idée de permettre aux étudiants et aux employés occasionnels de travailler à distance inhabituelle, car à ce niveau, le personnel devrait être sur place pour apprendre auprès des collègues.</p> <p>M^{me} Warner reconnaît que les commentaires de M. Perrin sont formulés selon l'angle de la RCN, dont la structure est très différente de celle des régions. Au nom des régions, M^{me} Warner déclare que le système d'approbation actuel a causé beaucoup de frustration et de retards en raison du manque de capacité à prendre ces décisions aux niveaux inférieurs. Dans sa position, le SEIC attend avec impatience la décentralisation des pouvoirs.</p> <p>Eddy Bourque indique que dans la section « Exigences générales », il est question « d'être évalué par rapport au cadre d'évaluation des risques opérationnels (CERO) ». M. Bourque mentionne que cette question devait être réexaminée et demande à connaître son état d'avancement. M^{me} Bonacci répond que le responsable est Service Canada. De ce fait, le CERO ne fait pas l'objet d'un examen dans le cadre de cet examen de la Directive sur le télétravail. M^{me} Bonacci est consciente que certains projets pilotes sont en cours et orienteront les prochaines étapes concernant le CERO. À ce sujet, Cliff Groen mentionne qu'il est l'un des co-champions d'un projet pilote de télétravail au sein de Service Canada, qui concerne particulièrement les employés ayant accès aux renseignements personnels des clients. Il indique en outre qu'il y a quelques années, le CERO avait été mis en œuvre du fait que des renseignements personnels avaient été compromis dans divers cas. En utilisant ce cadre, on a constaté que la plupart des employés ne pourraient pas travailler à distance, car ils traitent des renseignements sur les clients. M. Groen dirige les travaux d'examen du CERO, car la direction reconnaît la valeur considérable du télétravail et sait qu'il existe des défis importants liés au roulement et à l'attrition. M. Groen a reçu</p>

**Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS**

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	<p>l'approbation du comité de la haute direction pour donner suite à plusieurs projets pilotes à la fin de l'automne dans les régions de l'Atlantique et de l'Ouest et des territoires. M. Groen souligne en outre la nécessité de pouvoir gérer les risques et indique qu'il existe des moyens intelligents de les atténuer tout en ayant un environnement où les composantes du télétravail pourraient être autorisées. Le forum approprié pour faire le point sur ce projet pilote de télétravail sera le Comité consultatif patronal-syndical du service.</p> <p>Mesure de suivi M^{me} Bonacci organisera une autre réunion en vue de la consultation auprès des syndicats.</p>
<p>4.1 Tour de table</p>	<p>Discussion</p> <p>Crystal Warner remercie tous les participants pour la réunion et indique que le SEIC continue à rencontrer l'employeur au sujet des enquêtes administratives et à faire part de ses préoccupations aux personnes concernées et au groupe de travail spécial sur la sécurité des agents de service aux citoyens. M^{me} Warner apprécie ces forums et ces lieux de rencontre permettant de faire part de ses préoccupations et se réjouit de poursuivre ces rencontres.</p> <p>Jacques Perrin remercie la DGSRH et la DGDPF pour la résolution des problèmes de punaises de lit.</p> <p>M. Gibson déclare que lui et sa section locale aimeraient en savoir plus sur la Stratégie de développement durable du Ministère, ses objectifs et sa stratégie, et savoir s'il existe un comité vert ayant un programme de recyclage, de compostage, de réduction des pages imprimées et de l'encre. On convient que M. Gibson prendra contact avec d'autres homologues syndicaux, et pourrait organiser une réunion avec la DGSRH, et que ce point sera abordé à l'occasion de la prochaine réunion.</p>
<p>4.2 Mot de la fin</p>	<p>Cliff Groen et Crystal Warner remercient les participants de leur présence et de leur participation.</p>

Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines (CCPSRH)
COMPTE RENDU DES DISCUSSIONS ET DES DÉCISIONS

Point à l'ordre du jour	Discussions et mesures de suivi
	Mesure de suivi La Stratégie de développement durable sera inscrite à l'ordre du jour de la prochaine réunion.