|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date : | 29 octobre 2018 | Lieu : | Salle de conférence David MacDonald, Centre d’affaires, Portage IV, niveau l  |
| Présidents : | **Cliff Groen**, sous-ministre adjoint, Services de versement des prestations**Stan Buday**, président, équipe nationale de consultation d’EDSC, IPFPC | Heure : | De 10 h à 12 h |
| Secrétariat : Secrétariat du CCSPS  |
| Participants d’EDSC  | Participants des syndicats |
| **Peter Simeoni**, sous-ministre adjoint, Direction générale de service aux citoyens**Gail Johnson**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services de ressources humaines**Stéphanie Hébert**, sous-ministre adjointe, Direction générale des opérations de programmes **Mary Ann Triggs**, sous-ministre adjointe, région de l’Ontario**Claire Caloren**, sous-ministre adjointe, Région du Québec**Sara Filbee**, sous-ministre adjointe, région de l’Atlantique**Wendy McMurray**, pour **Sylvie Bérubé**, sous-ministre adjointe, région de l’Ouest et des territoires**Heather Sheehy**, sous-ministre adjointe déléguée, Direction générale des politiques stratégiques et de service**Danièle Besner**, directrice générale, Direction de la gestion du milieu de travail, Direction générale des services de ressources humaines**Guy Cyr**, directeur, Gestion des relations de travail, Direction générale des services de ressources humaines**Megan Kennedy**, directrice générale, Exécution des grands projets, DGTGIS**Kathia Ouellette Ferguson,** directrice, Projets spéciaux, DGTGIS**Tammy Bélanger**, directrice générale, Direction générale de la transformation et de la gestion intégrée des services**Duncan Keith,** chef, Gestion des projets de planification, DGDPF**Trevor Kraus,** directeur général, Politiques, Appels, Qualité, BDS Service Canada**Evelyne Power,** directrice exécutive, Centre d’expertise, DGSC**Fred Begley**, directeur général par intérim, Exécution des grands projets organisationnels, DGTGIS**Susan Ingram**, directrice générale, Leadership en matière de gestion du changement et préparation organisationnelle, DGTGIS**Fadi Hamwi**, directeur, Automatisation et services à la clientèle, DGTGIS**Evan Perrakis,** directeur, Politique de service, DGTGIS**Marion Lajoie** pour **Élise Boisjoly**, sous-ministre adjointe, Direction générale des services d’intégritéAbsents :**Benoît Long**, sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la Transformation et gestion intégrée des services**Secrétariat du CCSP**Guy Cyr, directeur, Direction générale des services de ressources humaines Kathleen Tremblay, gestionnaire, Direction générale des services de ressources humaines José Vasquez, conseiller principale, Secrétariat du CCSP, Direction générale des services de ressources humainesSophie Varin, coordonnatrice, Direction générale des services de ressources humaines  | **Eddy Bourque**, président national, SEIC - [Alliance de la Fonction publique du Canada](http://syndicatafpc.ca/?_ga=2.36418976.1651685869.1550601406-739394822.1539088959) (AFPC)**Crystal Warner**, vice-présidente exécutive nationale, SEIC, AFPC**Fabienne Jean-François**, vice-présidente exécutive nationale secondaire, SEIC, AFPC**Luc Pomerleau**, agent national des ressources, SEIC, AFPC**Jacques Perrin**, vice-président national, région de la capitale nationale, SEIC, AFPC**Adele McLean**, vice-présidente, Équipe de consultation nationale d’EDSC, IPFPC**Jim McDonald**, conseiller en relations de travail, SEN, AFPC **Karl Lafrenière**, vice-président régional pour l’extérieur du Canada, SEN, AFPC**Isabelle Beaudoin**, vice-président régional, SEN, AFPC**Rose Touhey**, vice-présidente adjointe régionale pour l’extérieur du Canada, SEN, AFPC **Karen Brook**, agente des relations de travail, ACEP **Dean Corda,** vice-président, IPFPC, Équipe de consultation nationale d’EDSC  |

| Point à l’ordre du jour | Discussions et mesures de suivi |
| --- | --- |
| **1.1 Mot d’ouverture** | **Discussion**Cliff Groen et Stan Buday ouvrent cette première réunion du Comité consultatif syndical-patronal du service (CCSPS) et souhaitent la bienvenue à tous les participants.  |
| **1.2 Examen du mandat** | **Discussion**Les membres des syndicats ont l’occasion de commenter la dernière ébauche du mandat révisé, laquelle a été approuvée sous réserve de l’ajout de l’ordre du jour et de la documentation qui seront mis à la disposition des membres au moins une semaine avant la date prévue de la réunion. **Mesure**Ces dispositions seront ajoutées au mandat par le Secrétariat. |
| **2. Questions opérationnelles** |  |
| **2.1 Mise à jour sur l’amélioration du service de passeport en personne** | **Discussion**Evelyne Power fait le point sur l’amélioration du service de passeport en personne. Plusieurs réunions conjointes ont eu lieu depuis la dernière réunion du CCPSRH. Les sujets abordés comprennent :* **Service de rappel au travail -** Examen des nouvelles procédures mises en place pour améliorer la sécurité des employés et renforcer l’intégrité du programme, ainsi que des précisions sur les procédures et l’affectation des heures supplémentaires.
* **Biométrie** - un aperçu du service, y compris les sites proposés pour la prestation des services et une démonstration de l’équipement, a été fourni aux représentants syndicaux. Une fois la date de mise en œuvre confirmée, d’autres mises à jour seront fournies.
* **Élargissement de l’offre de service de passeport** - un examen des services supplémentaires maintenant acceptés dans les Centres Service Canada.
* **Démonstration de QConfig (Atom**)- Atom remplacera bientôt le système actuel de files d’attente Qmatic. La mise en œuvre complète se fera par une transition en douceur pour le personnel et les clients.
* **Réduction de la demande des clients du service de passeport** - Un aperçu de la stratégie des RH visant à préparer la réduction de la demande des clients du service de passeport a été présenté aux deux volets, ainsi qu’une mise à jour post-mise en œuvre. Les régions ont atteint l’objectif de réduction de 20 %; toutefois, d’après les prévisions mises à jour d’Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), le Ministère pourrait réviser son objectif initial de 40 %.

La prochaine réunion sur l’amélioration du service en personne aura lieu le 15 janvier 2019, dans le cadre d’une réunion trimestrielle régulière. Karl Lafrenière demande que le procès-verbal fasse référence à ce sujet en tant que point « mise à jour » plutôt qu’en tant que point de « consultation ». Cliff Groen convient que ce point sera également précisé dans l’ordre du jour. |
| **2.2 Programme de qualité du Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada** | **Discussion**En 2015, le Bureau du vérificateur général (BVG) a constaté une lacune critique dans la capacité du Ministère d’évaluer et d’améliorer la qualité des décisions médicales relatives au Programme de prestations d’invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC). Un programme d’assurance de la qualité a été élaboré en 2017 et 2018 dans le cadre du plan d’action présenté au BVG. Bien que ce programme ait été en partie lancé en septembre 2018, il continuera d’être élargi jusqu’en 2020-2021. Trevor Kraus donne un aperçu du Programme d’assurance de la qualité des évaluations médicales (AQ EM) du PPIRPC Le PPIRPC est le plus vaste programme d’assurance-invalidité du Canada et le plus important programme fédéral de sécurité du revenu pour les personnes ayant une invalidité. Les statistiques disponibles indiquent qu’en 2016-2017, dans le cadre du PPIRPC, 4 G$ ont été versés à environ 335 000 bénéficiaires et 309 M$ ont été versés à 83 000 enfants de bénéficiaires. Environ 67 000 demandes ont été traitées dans le PPIRPC en 2016-2017.Les pressions démographiques auront des répercussions considérables sur le RPC. Le Bureau du surintendant des institutions financières prévoit que, au cours des dix prochaines années, la clientèle du PPIRPC augmentera de plus de 9 % et comprendra environ 460 000 personnes dans l’année financière 2023-2024.Les représentants syndicaux qui souhaitent participer aux séances d’engagement des intervenants sont invités à communiquer avec Martin Dufault. (martin.dufault@service.gc.ca) En réponse aux préoccupations de Stan Buday au sujet de l’information relative aux indicateurs de rendement, Cliff Groen convient que l’information sera fournie aux syndicats et que les indicateurs de rendement doivent refléter les réalités des centres de traitement. **Mesures**Cliff Groen fournira aux syndicats de l’information sur les indicateurs de rendement.  |
| **2.3 Trois R (Ressources/Recrutement/Rétention)** | **Discussion**Adele McLean présente un exposé sur les trois R (Ressources/Recrutement/Rétention et éléments connexes). Elle ajoute les demandes suivantes : **Ressources** - Définies comme des personnes et du matériel, les ressources font partie intégrante de l’exécution du travail. Il semble y avoir des écarts d’un bureau à l’autre quant au nombre d’employés de soutien affectés aux unités médicales pour personnes handicapées. Quelques exemples de la raison de ce point et de la demande ci-dessous se rapportent à la multitude de changements en cours et à certaines des influences sur le processus d’évaluation des demandes de prestations d’invalidité. Les procédures d’orientation fonctionnelle, la publication d’un nouveau questionnaire ou d’un nouveau modèle de rapport médical sans que le modèle de décision soit prêt, les ressources limitées - il faut avoir recours au service postal pour recevoir l’information requise (pas accès aux ressources à jour - télécopieur, courriel sécurisé, etc.) sont quelques exemples qui ont un effet positif sur les délais de décision. En éliminant les évaluateurs médicaux individuels, la consignation des statistiques et leur extraction des multiples systèmes (Système de la charge de travail relative aux pensions (SCTP), Système d’exécution du renouvellement de la technologie de l’information (SERTI)) hébergeant déjà ces statistiques augmenterait la production de demandes d’évaluation.)  ***Demande -*** Comme il ne semble pas y avoir de lignes directrices ou d’outils pour déterminer le quota de personnel de soutien par rapport au nombre d’employés NU-EMA et qu’il n’y a pas de données à l’appui des écarts dans les normes de production ou les numéros de dossier pour chaque bureau, il est demandé que les EM ne soient plus tenus de tenir des statistiques individuelles. Aucune cohérence n’a pu être trouvée dans les comptes du temps productif et du temps improductif et il semble que toute référence faite à cette notion ait été déterminée par des moyens subjectifs. La raison de cette demande est d’aider à réduire les tâches qui nécessitent moins de temps pour l’évaluation des dossiers. **Recrutement** - Bien que les défis varient d’une région et d’un bureau à l’autre, le processus de concours (actuellement à l’étude) présente des problèmes. Le processus a mené à l’élimination de bons candidats et, bien que les changements apportés à la méthodologie de recrutement puissent s’améliorer, l’embauche pose toujours des défis et on estime que le PPIRPC n’est pas aussi concurrentiel qu’il pourrait l’être en termes d’emploi et de rétention des EM une fois embauchés et formés. Dans le cas des titulaires de maîtrise déjà formés et travaillant au Ministère, l’évolution vers de nouveaux rôles se limite aux postes MAC (NU-EMA2). Les plans de gestion des talents (PGT), mis en évidence dans le tableau des bassins et des processus de la région de l’Ontario, ne montrent que 0,6 % de PGT approuvés dans le groupe NU-EMA. Le financement ou le budget potentiellement alloué dans le cadre de ce programme pour le groupe NU-EMA pourrait être mieux utilisé pour le perfectionnement professionnel des infirmières. Puisqu’il s’agit d’un programme national, tous les EM devraient bénéficier du même budget pour le perfectionnement professionnel et la mise à jour des connaissances afin d’accomplir leurs tâches. Le Fonds d’investissement dans l’apprentissage (FIA) ne semble pas être utilisé de façon uniforme dans toutes les régions.***Demande –*** Il faudrait que le FIA soit utilisé de la même manière dans chaque région et que la portion du budget des PGT destinée au personnel NU-EMA permette le perfectionnement professionnel.**Rétention** du personnel NU-EMA, en dehors de la progression des départs à la retraite, l’accent devrait être mis sur l’épuisement lié au changement qui se produit d’un bureau à l’autre, d’une région à l’autre. ***Demande -*** Permettre à cinq NU-EMA-1 de chaque région de manifester leur intérêt à devenir des intervenants à l’étape initiale de l’élaboration des politiques, des programmes et des plans qui ont une incidence directe sur le processus décisionnel. Le syndicat demande d’être consulté en vue de de la sélection des NU-EMA. **Mesure** Adele McLean transmettra les demandes par écrit au Secrétariat, pour que Cliff Groen y réponde. |
| **3. Éléments de transformation** |  |
| **3.1 Approche proposée en matière d’engagement syndical pour les services de transformation** | **Discussion**Tammy Bélanger présente une ébauche de proposition sur la mise à jour mensuelle de la transformation des services au CCSPS, y compris l’état de la modernisation de la prestation des services, la stratégie d’amélioration des services de la SV, la stratégie d’amélioration des services du RPC, la paye électronique, les initiatives à moyen et à long terme, les engagements à court terme, le CT et les affaires ministérielles. L’information contenue dans la présentation n’est qu’un échantillon, mais les prochains rapports mensuels contiendront de l’information pertinente. Tammy Bélanger fait référence à l’engagement de Benoit Long de faire rapport mensuellement sur le Plan de transformation des services (PTS). Elle indique que l’objectif est d’assurer une consultation et un partage d’information significatifs.  Tammy Bélanger indique que le tableau de bord sera mis à jour et envoyé aux représentants syndicaux tous les mois.Crystal Warner indique qu’en tant que représentante des employés, elle veut savoir comment de telles initiatives ont une incidence sur le bien-être de ses membres. Les données fournies dans la documentation ne sont pas toujours pertinentes pour les travailleurs. Crystal Warner demande que les prochaines présentations préparées à des fins de consultation ou d’information incluent les répercussions sur les employés et permettent ainsi une contribution et une discussion significatives parmi les représentants syndicaux.Adele McLean appuie cette déclaration de Crystal Warner et Karl Lafrenière est également d’accord et ajoute que les prochaines présentations de la direction tiendront compte du fait que le Programme de passeport n’a pas accès à la technologie et aux systèmes employés par Service Canada.Stan Buday ajoute que les syndicats bénéficieraient d’un mécanisme de rétroaction pour revenir sur certains points.**Mesure**Un mécanisme de rétroaction sera ajouté aux prochaines itérations mensuelles. |
| **3.2 Modèle opérationnel des cibles de services** | **Discussion**Tammy Bélanger fait le point sur les travaux du comité sur le modèle opérationnel des cibles deservices en vue de transformer la prestation des services et d’améliorer l’expérience client, comme le définissent les ambitions des services. Ces activités de transformation seront guidées par une vision de la façon dont EDSC devra fonctionner à l’avenir.Le modèle opérationnel des cibles deservices propose une vue intégrée des changements à venir et sert de modèle de référence afin d’assurer l’harmonisation pour les futures conceptions. La première phase de l’élaboration du modèle opérationnel des cibles deservices s’est concentrée sur quatre éléments : les clients, les services, les modes de prestation et les partenaires. Sur le plan des répercussions sur les employés, la prochaine étape de l’élaboration du modèle opérationnel des cibles deservices permettra de mieux comprendre les fonctions d’EDSC et leur interaction. Cela éclairera la façon dont le Ministère doit évoluer en tant qu’organisation pour atteindre ses objectifs de transformation. Des discussions sont en cours sur la meilleure façon de communiquer et d’obtenir la participation des employés à cette initiative. Des plans seront communiqués au CCSPS lors d’une réunion ultérieure. Le modèle opérationnel des cibles deservices continuera de progresser au fur et à mesure que les attentes des clients évolueront. **Mesure**Aucune mesure de suivi. |
| **3.3 Le point sur la modernisation du versement des prestations** | **Discussion**Fadi Hamwi fait lepoint sur la modernisation du versement des prestations (MVP). Il explique de quelle façon le programme de MVP s’harmonise avec les priorités générales du Ministère et du gouvernement du Canada et y donne suite. Cette initiative sera également au cœur des efforts pour concrétiser les objectifs en matière de service axé sur les besoins des clients énoncés dans le Plan pluriannuel de transformation des services (PPTS). Il donne également un aperçu de l’harmonisation avec les priorités actuelles. La MVP transformera le versement des prestations pour les Canadiens en remplaçant les processus opérationnels et la technologie en place.Crystal Warner indique que les membres signalent que les Canadiens s’attendent à des services meilleurs et plus humains de la part de leur gouvernement et apprécient les services en ligne, mais qu’ils se plaignent souvent de l’utilisation de systèmes différents. Crystal Warner souhaite que toute information relative à l’incidence sur les emplois et les travailleurs soit partagée, à la lumière de l’automatisation des services, par exemple. Crystal Warner apprécie l’importante quantité d’information véhiculée par les présentations, mais elle rappelle que celles-ci devraient mettre davantage l’accent sur le point de vue des employés, ce qui ajoute de la valeur aux discussions patronales-syndicales. Fabienne Jean-François souligne que la diversité des objectifs des différents programmes peut parfois engendrer des tensions entre les employés et demande qu’on améliore la collaboration entre les programmes. Fabienne Jean-François mentionne également qu’il faut tenir compte de l’incidence sur les ententes de rendement.Adele McLean souligne les difficultés éprouvées dans les communications continues avec les clients, étant donné qu’aucun autre moyen de communication que le courrier ordinaire ne peut être utilisé. Elle suggère que l’on envisage d’utiliser des télécopieurs sécurisés pour accélérer et faciliter la transmission de l’information. Dean Corda se dit préoccupé par le fait que l’intégration des systèmes et les fournisseurs ne relèvent pas de la compétence de la DGIIT et Fadi Hamwi l’a assuré que les programmes travaillent en étroite collaboration avec la DGIIT sur ces questions et discussions. Fadi Hamwi explique que les entrevues avec les clients et le personnel de première ligne ont permis de mieux comprendre comment s’améliorer et s’adapter pour mieux servir les clients. L’équipe de gestion du changement participe aux discussions pour s’assurer qu’elle comprend ce que nous faisons et qu’elle fournit des conseils et une orientation. Pour ce qui est des communications bidirectionnelles, Fadi Hamwi convient que nous devons évaluer les différentes voies de communication et déterminer celle qui sera la plus propice à des communications sûres et efficaces. Cliff Groen recommande que les questions et commentaires de suivi soient transmis à Fadi Hamwi. **Mesure**Aucune mesure de suivi. |
| **3.4 Le point sur les initiatives de transformation des pensions** | **Discussion**Megan Kennedy présente une mise à jour au Comité sur les initiatives de transformation des pensions :. Bonification du RPC. Stratégie d’amélioration des services de la SV. Stratégie d’amélioration des services du RPCMegan Kennedy partage l’information selon laquelle des évaluations de l’incidence des changements ont été effectuées à l’appui de chaque mise en œuvre afin de comprendre la portée du changement de personnel et les activités de gestion du changement requises. Megan Kennedy présente un document PowerPoint qui montre de quelle manière les initiatives de transformation des pensions s’harmonisent avec les priorités actuelles ainsi que la portée et les objectifs du programme. Elle donne un aperçu des prochaines étapes du programme et explique que les initiatives de transformation des pensions, la bonification du RPC, la stratégie d’amélioration des services de la SV et la stratégie d’amélioration des services du RPC sont des initiatives à long terme. De plus amples renseignements seront fournis au fur et à mesure que les projets progressent.**Mesure**Aucune question et aucune mesure de suivi. |
| **4. Tour de table et mot de la fin** | **Tour de table**Claire Caloren informe les membres du Comité que la région du Québec procédera bientôt à des changements mineurs à la direction au niveau des directeurs. Ces changements seront officiellement annoncés aux employés d’ici la fin du mois de novembre. Karl Lafrenière discutera de ce sujet en marge de la réunion avec Claire Caloren. Crystal Warner remercie le Comité d’avoir organisé cette réunion et remercie particulièrement Stan Buday d’avoir accepté le rôle de coprésident. Elle se réjouit à la perspective de se pencher sur d’autres dossiers.Cliff Groen remercie les présentateurs d’avoir mis en commun de l’information utile. Il souligne l’importance d’axer les présentations sur les répercussions pour les employés. Stan Buday et lui reconnaissent que ce nouveau comité évoluera et s’améliorera avec le temps. Stan Buday et Cliff Groen lèvent la séance et remercient tous les membres pour leur présence et leur participation.  |