

Compte rendu de réunion du CCPS – 25 février 2008

Présents : James Johnston, Sheila Keeping, Derek Gee, Donna MacDonald, John Wartman, Edith Ferguson, Mike Dixon, Arlene VanDiepen, Libby Grant, Jean King, Elaine Young, Suzette Peters, Wayne Talbot, Ella MacDonald, Mandy Myers, Mary Lynne Bruvels, Bob Charlton.

2. Gestionnaire de la charge de travail de l'Atlantique (suivi de la réunion précédente) Mary-Lynne

Mary Lynne a envoyé un courriel à Donna concernant les coordonnées des responsables des paiements et du traitement des demandes pour les provinces de l'Atlantique. Elle joindra le courriel au compte rendu.

3. Questions et réponses relatives aux EDMT – Le point Derek sur la rencontre de Derek avec Rory Beck

L'ÎPÉ compte un nouveau négociateur principal. Rory a assumé d'autres responsabilités. L'annonce officielle n'a pas encore été faite, mais elle devrait suivre d'ici quelques jours. La nouvelle personne connaît très bien les EDMT. Le momentum a repris, car la CB a signé une entente et trois EMT ont aussi été achevées. Aucune rencontre formelle n'a encore eu lieu entre les fonctionnaires fédéraux et l'ÎPÉ. Derek rencontrera les fonctionnaires provinciaux le 26 février. Comme aucune date n'a été fixée pour les négociations, Derek ne sait pas quand une entente sera signée. Il déclare que cela tiendrait du miracle si l'entente était signée d'ici la fin de mars 2008.

Donna demande si Ottawa a répondu aux questions qui lui ont été envoyées. Aucune réponse n'a encore été reçue. Donna a parlé à Rory qui a fait mention d'une entente cadre d'ici avril 2008 et d'un transfert en avril 2009. Derek serait étonné que cela se fasse aussi rapidement. La province a décidé qu'il existe un conflit avec Rory. C'est pourquoi celui-ci est passé à autre chose. Il n'y a pas eu d'échange de correspondance à cet égard, toutefois.

4. Formation relative aux offres de services Arlene (suivi de la réunion précédente)

Arlene a parlé à Sandra Power ainsi qu'aux consultants et aux gestionnaires au sujet d'un volet assistance professionnelle pour les préposés au service à la clientèle (PSC) dans le cadre de leur formation. Dans la nouvelle configuration des bureaux, des locaux sont réservés à la formation en ligne, et il y a toujours de la formation qui s'y déroule. En Nouvelle-Écosse, il y a des représentants de la formation pour les PSC. Ils ne permettent pas que les PSC soient interrompus pendant leur formation en ligne. Avec de l'assistance professionnelle, quelqu'un sera accessible pour répondre aux questions, le cas échéant. L'assistance professionnelle fait aussi partie du rôle des chefs d'équipes, à présent. Cependant, l'assistance professionnelle n'est peut-être pas toujours sur place. Elle pourrait être virtuelle.

On croyait que les Passeports venaient pour des locaux supplémentaires, mais nous ne savons pas au juste si nous en obtiendrons ou non avec cette offre de services. Les

responsables s'occupent actuellement de réviser le plan de formation. Postes Canada a aussi signé une autre entente; cet organisme continuera donc à s'occuper de passeports. Une discussion porte sur les emplacements et le financement qui seront offerts. John demande si des équivalents temps plein (ETP) seront affectés à tout nouveau bureau des passeports. Il existe un modèle de détermination des ressources dans le cadre duquel on utilise des données statistiques du système PAPS et, lorsque les statistiques changent, le modèle de ressources change également. Toutefois, il n'y a pas d'ETP affectés aux passeports pour l'instant. Service Canada facturera des frais de traitement de 25 \$ pour chaque passeport que nous ferons, mais c'est le ministère qui recevra l'argent et décidera de son affectation.

Il existe un rapport national concernant les offres de services. Arlene s'occupera de faire afficher ce rapport.

On réexamine le cas des travailleurs qui ont perdu leurs emplois. Il faudra rétablir certaines choses. On pourrait ramener jusqu'à huit opérations dont les services d'accueil pourraient s'occuper de nouveau. On examine également la possibilité d'accès supplémentaire au système aux fins de travaux du RPC/SV.

5. Politique relative à l'accès contrôlé aux locaux – le point Arlene

Stephen avait envoyé un courriel le 25 octobre 2007 au sujet de cette politique. L'accès va de 06 h 30 à 18 h 00. Arlene ne sait pas au juste si cette politique est appliquée dans tous les bureaux. Elle est en vigueur aux bureaux d'O'leary et de Sherwood. Cette politique est alignée sur une politique nationale, et Derek examinera la question pour ce qui est de la Nouvelle-Écosse.

L'accès aux locaux relève de l'ACR plutôt que de chaque bureau local. Heather Jackson est responsable de ce dossier. Arlene rencontrera Heather et fera le point par courriel au sujet des dates de mise en œuvre pour les autres bureaux.

6. Dotation : EDMT, services d'accueil et traitement Tous

Anciens combattants Canada (ACC) est très intéressé à des mutations pour les employés touchés. Le ministère a une longue liste de noms, mais il ne sait pas qui est touché. Il accordera la priorité aux employés touchés, mais il ne peut pas dire lesquels le sont. Les employés qu'une mutation à ACC intéresse devraient faire savoir au ministère s'ils sont touchés par la dévolution. Notre ministère ne peut pas le dire à ACC, à moins que celui-ci n'ait communiqué d'abord avec l'employé concerné (question de protection des renseignements personnels).

Un certain nombre de concours PM-03 interministériels sont actuellement en cours. L'un d'eux vise à remplacer Susan Labelle. On cherche également un ou une CR-04 pour remplacer Cathy Bell et un ou une autre CR-04 en remplacement de Lisa Grant qui travaille à EÉC. Une employée viendra de la Nouvelle-Écosse; elle est bilingue. Il s'agit de Sonya Lipton, qui travaillait au centre de traitement à Halifax.

Le ministère tente d'établir une liste de PM-02 afin de constituer un bassin. Les PM-03 lui posent aussi un gros problème. Un certain nombre de personnes occupent actuellement des postes par intérim, mais le ministère hésite à lancer un concours à cause des incertitudes dans la province. On ne veut peut-être pas de PM-03 (chefs d'équipes). En outre, la province ne comprend pas, non plus, la nécessité de PM-04 (consultants). Son modèle de prestation de services ne comporte pas de PM-04. Il y a actuellement une grave pénurie de PM-04 au ministère, mais celui-ci pourra prendre les mesures de dotation qui s'imposent une fois que le modèle aura été élaboré. Le ministère pourrait engager des PM-02 excédentaires en prévision de la perte de quelques employés, mais tout est en suspens pour les PM-03 et PM-04.

On travaille beaucoup d'heures supplémentaires au centre de traitement. Donna déclare qu'il faudrait renforcer le personnel pour le travail de jour. Les heures supplémentaires surviennent partout dans l'Atlantique Canada. Mary Lynne répond qu'ils ont perdu un certain nombre d'heures à cause de tempêtes. Le concept de charge de travail de l'Atlantique comporte du pour et du contre, mais on a perdu 9 300 heures en traitement de l'AE en période de pointe à cause de tempêtes. Cette situation a compté pour beaucoup dans les heures supplémentaires. On tente tout simplement de reprendre le dessus. Le système a, lui aussi, posé des problèmes. En novembre, le système fonctionnait au grand ralenti. On croyait avoir bien paré aux éventualités, mais il a aussi fallu composer avec des absences imprévues. On en est actuellement au stade de la planification des RH.

Lorsqu'on demande de travailler des heures supplémentaires, bon nombre d'employés en font et absorbent le fardeau. Il semble que ce soit les mêmes employés qui fassent toujours des heures supplémentaires. L'obligation de travailler des heures supplémentaires est établie dans la convention de tous les employés, mais elle n'a jamais été imposée. Donna déclare que les heures supplémentaires posent un problème depuis un an ou deux. On met davantage l'accent sur la rapidité du service, mais, au lieu de le faire sur une période de 9 à 12 semaines, on le fait sur une période hebdomadaire.

Des employés ont été engagés pour le centre de traitement, et certains secteurs comptent plus d'employés que jamais. Cependant, certains employés ont monté dans la hiérarchie. Il faut faire beaucoup de formation, ça coûte cher et c'est difficile pour le personnel. On tente de réduire le nombre d'heures supplémentaires, mais il faudra toujours en travailler. L'automatisation s'est révélée un succès, ce qui a aidé, mais on continue de rattraper les retards occasionnés par le mauvais temps.

Des travailleurs ont perdu leurs emplois, ce qui a occasionné un surcroît de travail pour les employés de la SCP. Bon nombre d'employés sont frustrés à cause de changements dans les fonctions. Les « applimessages » mettent beaucoup de pression. Il en est résulté un surcroît de travail pour les employés spécialisés. De nombreux clients veulent parler à quelqu'un, mais, d'ici à qu'on les rappelle, ils sont très en colère.

Il est aussi très difficile d'obtenir la communication avec le numéro 800. On demande aux clients de ne pas appeler les lundis à cause du volume élevé d'appels. Les employés

des services d'accueil en subissent le contrecoup. Suzette déclare que la situation est pire que jamais. Les services d'accueil ne peuvent plus en faire autant, et tout aboutit aux employés spécialisés. Heureusement, les choses ralentissent dernièrement. Donna a dit aux PSC de signaler à leurs clients qu'ils ne sont « pas autorisés à leur recommander d'appeler leur député ». Mais, les PSC peuvent avoir huit opérations de rappel.

Les problèmes sont en partie attribuables au moment de l'intégration des travailleurs qui ont perdu leurs emplois. Le créneau pour cette intégration était petit. Le SMA prête l'oreille aux préoccupations du personnel et il apporte des changements. L'Ouest du Canada n'est pas allée aussi loin que l'Est avec les clients, et nous sommes bien meilleurs que l'Ouest pour fournir des services. Il s'est agi d'un gros ajustement pour l'Atlantique Canada, mais pas autant pour l'Ouest. La raison commence à prévaloir.

Derek aimerait qu'on investisse plus d'argent dans les employés. Il veut réduire les heures supplémentaires et utiliser cet argent pour recruter plus d'employés. Cela a fonctionné dans le passé et ce pourrait de nouveau être le cas. Pour ce faire, nous devons rétablir la stabilité du système. Derek aimerait qu'on limite les heures supplémentaires à un maximum de six heures par semaine par employé.

Le ministère a lancé un concours PM-01 interministériel pour les services d'accueil. Cela permettra de pourvoir des postes aux services d'accueil ou dans le traitement. Le concours, dont l'accessibilité est restreinte à l'ÎPÉ, devrait être achevé d'ici la fin de mars.

D'autres concours pourraient être accessibles aux employés de la NÉ, de l'ÎPÉ et du NB. Ils devraient viser tous les niveaux. Pour ce faire, le ministère doit élargir la zone de sélection. Les règles l'empêchent de limiter l'accessibilité par province.

7. Plans nationaux de formation (Collège Service Canada) Mandy

Le Collège Service Canada a ouvert ses portes dans l'est du Canada. Il voulait connaître les besoins de formation de tous les employés d'ici le 11 janvier 2008. Les gestionnaires devaient avoir rencontré les employés d'ici cette date, mais cela n'a pas été le cas de tous les employés. Beaucoup de personnes ont raté l'occasion, mais la date limite de présentation des plans d'apprentissage personnel (PAP) n'est fixée qu'à la fin de mars. Il en résultera de l'argent pour la région. Selon la demande de formation, l'argent affluera. Le Collège SC gèrera toute la formation. Des installations peuvent être utilisées dans les quatre provinces.

Tous les secteurs d'activité ont présenté des plans de formation, même s'ils n'ont pas rencontré tous les employés. La direction a fait du mieux qu'elle pouvait, mais il s'agissait d'un exercice forcé. Elle a vérifié auprès des fonctionnaires et des chefs d'équipes et elle espère étoffer les choses dans les PAP. Si les employés veulent de la formation, ils doivent en parler avec leurs chefs d'équipes ou leurs gestionnaires.

8. Statut de région?

Derek

La SK et le MB fusionnent en une région. Le sous-ministre est fortement en faveur d'un regroupement. Cela aura des incidences, mais ne réduira pas notre capacité d'être représentés par les deux provinces. Il est trop tôt pour dire si nous nous dirigeons vers une région de l'Atlantique. Le processus prendrait du temps, et la décision n'est pas encore prise. Rien ne bouge dans ce sens pour l'instant.

9. Organigramme / structure hiérarchique

Donna

Il existe des organigrammes pour la NÉ, et d'autres seront produits ici également. Ils seront éventuellement affichés sur le site Intranet. Il pourrait y avoir renvoi à un site que la NÉ utilise.

Le syndicat compte encore deux régions. Donna reçoit aussi des appels au sujet de la dotation qui devraient être adressés aux présidents de sections locales. La NÉ envoie ce message, mais les gestionnaires devraient consulter les présidents de sections locales avant d'appeler Donna. Les présidents de sections locales achemineront toutes les questions à Donna.