

**PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU COMITÉ NATIONAL DE CONSULTATION
SYNDICALE-PATRONALE ENTRE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC) ET
LE SYNDICAT DES EMPLOYÉ(E)S DE L'IMPÔT (SEI)
DU 13 JUIN 2019**

MOT D'OUVERTURE

Le commissaire souhaite la bienvenue à tous les participants à la réunion. Il fait remarquer que beaucoup d'eau a coulé sous les ponts depuis la dernière réunion et il se réjouit à l'idée d'une autre discussion constructive sur des questions importantes. Il aborde les changements au niveau de la haute direction. Il discute également des activités de transformation des services et des différentes possibilités d'améliorer davantage les services offerts aux Canadiens. Il mentionne les efforts déployés pour s'assurer que l'approche, les outils, les politiques et la structure organisationnelle permettent d'améliorer la stratégie d'observation et comprennent l'équité et l'intégrité du régime fiscal du Canada. Étant donné que les élections approchent, il discute de la planification. Il indique en outre qu'il faut veiller à ce que l'Agence soit bien préparée pour le nouveau gouvernement.

Le président national du SEI remercie tous les participants à la réunion. Il reconnaît l'importance de ces discussions et de ces échanges de renseignements. Il fait également remarquer que les élections pourraient attirer l'attention des médias puisque le SEI appuiera les membres du Québec, qui pourraient faire face à une situation précaire. Il espère que la réunion sera productive et satisfaisante.

Approche syndicale-patronale

Le vice-président de la région de Montréal indique que les principes de l'approche syndicale-patronale (ASP) ne sont pas valorisés et que la collaboration ne se fait pas comme il se doit. Il signale qu'il existe une confusion entre la communication d'une décision et la consultation. Il fait référence à la décision de la direction de fusionner les comités du Programme d'aide aux employés (PAE) et de la résolution informelle de conflits (RIC) afin d'inclure la composante du mieux-être sans consultation. Le SEI ne comprend pas les motifs de cette décision et des consultations auraient dû avoir lieu dans l'esprit de l'ASP. En tant que coprésident du Comité directeur national sur l'ASP, il espère que cette décision sera réexaminée. Il mentionne qu'il s'est engagé envers le mieux-être des employés et que s'il obtenait de plus amples explications, il serait prêt à envisager l'approche.

Le sous-commissaire de la Direction générale des ressources humaines (DGRH) indique que ce point est compris à l'ordre du jour et qu'il sera abordé plus tard. Tout autre exemple de questions liées à la consultation devrait être signalé au président national, qui informera ensuite la direction. Il précise également que l'atelier ASP 103 a été lancé en octobre 2018. L'automne dernier, l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) a annoncé que deux des trois cours en ligne de l'ASP 102 seraient abandonnés

en février 2019 en raison d'un changement de fournisseur de services. Les cours ont été remplacés par quatre nouveaux cours et des employés qui avaient déjà complété la version précédente de la formation sur l'ASP 102 n'étaient pas tenus de suivre la nouvelle version. Le sous-commissaire de la DGRH annonce également qu'Andy Schmaus, de la région de l'Ontario, s'est joint au Comité directeur national sur l'ASP à titre de représentant de la direction et que la prochaine réunion du Comité aura lieu sous peu. Le Comité national sur l'ASP supervise la mise en œuvre de l'ASP dans l'ensemble de l'Agence et demande aux directions générales ainsi qu'aux régions de rendre compte de l'état d'avancement de leurs activités de formation sur l'ASP. À l'heure actuelle, des points à améliorer pourraient être cernés et la collaboration nous permettra de continuer à maintenir nos solides relations syndicales-patronales. Compte tenu de son rôle de surveillance, ce Comité se réunira une fois par année.

Le président national indique que l'exemple utilisé plus tôt visait à illustrer la manière dont l'ASP n'était pas appliquée correctement, et qu'elle devrait toujours être appliquée de façon uniforme.

Le vice-président de la région du Québec mentionne les réunions de restructuration de la dotation comme un autre exemple où la collaboration entre la direction et le syndicat n'est pas effectuée de façon appropriée. Ces réunions auraient dû être prévues en tenant compte des disponibilités des deux parties.

Le commissaire déclare qu'il demeure engagé à respecter l'esprit de l'ASP.

Processus de négociation collective

Le deuxième vice-président national du SEI fait part que le SEI est déçu qu'après un an, il en est arrivé à une impasse et à l'établissement d'une Commission de l'intérêt public (CIP). Les éléments clés sont la conversion des postes à durée déterminée, l'équilibre travail-vie dans les centres d'appels et les dispositions relatives aux congés pour les membres. Dans l'intérêt des deux parties, il serait préférable de régler la situation.

Le Commissaire exprime sa volonté de réaliser des progrès et il insiste pour maintenir le dialogue ouvert en vue de résoudre les problèmes.

Le président national du SEI indique qu'il a rencontré le député de Hull/d'Aylmer et qu'il a également envoyé une lettre au nouveau président du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et que le SCT incite les parties à se parler. Le SEI maintient les voies de communication ouvertes afin de discuter de tout enjeu à la table de négociation dans l'intérêt des employés et des membres.

Conception des services

La dirigeante principale des services fait savoir que, depuis décembre dernier, dans le cadre de l'élaboration du cadre stratégique des services, des travaux ont été effectués pour définir les éléments de base (vision, valeurs, principes directeurs et identité de service) nécessaires pour renforcer la nouvelle orientation. Entre le 15 février et

le 29 mars 2019, des séances de mobilisation en personne ont eu lieu avec des employés de partout au pays afin d'obtenir leur point de vue sur la transformation des services en vue d'aider l'Agence à mieux les outiller pour fournir des services plus axés sur le client. Ils ont été complétés par un outil de mobilisation en ligne, qui a permis à tous les employés de fournir des commentaires. Des consultations publiques ont également été lancées afin de consulter les particuliers au sujet des améliorations apportées aux services. La consultation en ligne a eu lieu du mois d'avril au 18 juin 2019, tandis qu'un certain nombre de discussions en personne et de groupes de discussion ont eu lieu à l'échelle du Canada en mai et au début du mois de juin. Certains des messages positifs consistaient en une appréciation générale du personnel de l'Agence, en particulier des centres d'appels et de tous les efforts déployés pour rendre l'expérience de déclaration de revenus simple, comme Préremplir ma déclaration et les renseignements disponibles dans Mon dossier. En ce qui concerne les points à améliorer, la rétroaction peut être résumée selon quatre thèmes différents :

1. L'exemple de services personnalisés et proactifs qui fournissent des lignes réservées à certains segments de la population au sujet de ce qui pourrait s'appliquer à leur situation.
2. Une sensibilisation accrue, l'amélioration de l'éducation, ainsi que l'amélioration et la simplification des renseignements et une meilleure accessibilité à ceux-ci.
3. Une meilleure accessibilité en ce qui concerne les services en personne, les heures prolongées des centres d'appels, les délais d'attente plus courts et la résolution plus rapide des problèmes.
4. Se tenir au fait pour tirer profit des dernières technologies en vue d'appuyer la prestation de services.

Une étude est également menée afin de comprendre la façon dont les Canadiens interagissent avec l'Agence, même en ce qui concerne les raisons pour lesquelles les clients continuent de se rendre dans les bureaux de l'Agence pour obtenir des services et pourquoi ces interactions ne se produisent pas toujours au moyen de nos voies de service officielles. Cela nous permettra d'en savoir plus sur la nature de ces demandes de renseignements et de cerner les points à améliorer. Parmi près de 5 000 clients avec qui nous avons communiqué, la grande majorité tentait de régler une question fiscale personnelle et de réaliser une tâche administrative, comme remettre des formulaires, trouver des formulaires ou des guides ou effectuer un paiement. La deuxième phase de cette étude sera menée en juillet et en août. Dans le cadre de notre initiative liée aux séances de conception, nous élaborerons une trousse d'outils comprenant des personas et des cartes de cheminement afin de définir et d'améliorer l'expérience client de bout en bout. Au-delà des séances de mobilisation des employés et de l'outil de mobilisation en ligne, le Conseil des services continue de chercher des façons de soutenir et de faire progresser notre programme de transformation des services grâce à la participation des employés. L'Agence lancera son deuxième sondage sur la culture de service le 17 juin afin d'inclure les commentaires des employés pour mieux s'adapter à la transformation des services.

Le président national du SEI indique que les services au comptoir sont importants pour les contribuables et pour l'Agence. Il fait référence aux comptoirs de service de

Revenu Québec, qui offrent des services personnalisés aux contribuables. Il est heureux que l'Agence se penche sur l'amélioration des services à l'interne et à l'externe, y compris les services au comptoir.

Observation des recouvrements et de la vérification

Le sous-commissaire de la Direction générale des recouvrements et de la vérification (DGRV) mentionne que la direction générale étudie les possibilités de perfectionnement et la mise en œuvre de l'observation proactive, ainsi que les approches de service relatives à l'exécution du programme, afin de mieux comprendre les besoins du client. Il indique que le renouvellement du Programme de vérification du niveau d'observation des employeur (VNOE) favorise l'observation grâce à l'éducation ciblée en matière de visibilité et aux services d'information, comme des webinaires, des campagnes d'incitation, des séminaires et la mise en place de vérifications en matière de visibilité. Ces services d'information ont pour but d'accroître la sensibilisation et l'éducation des entreprises et des contribuables en offrant des possibilités aux employeurs de se corriger eux-mêmes, et d'accroître l'observation volontaire. La stratégie en matière d'éducation cible un vaste public dont le niveau d'inobservation est reconnu comme étant élevé et peut également comprendre des campagnes de lettres, des consultations directes avec des associations de l'industrie et des webinaires externes offerts par l'Agence.

Le sous-commissaire de la DGRV discute en outre de la déduction pour les habitants de régions éloignées et de la nature complexe du crédit qui fait en sorte qu'il est difficile pour les particuliers d'en faire la demande correctement. Cette situation entraîne souvent des erreurs et une hausse des nouvelles cotisations. Une campagne de lettres d'incitation a été lancée pour éduquer les contribuables qui ont fait l'objet d'un examen à maintes reprises en raison d'erreurs récurrentes. Ces lettres ont été envoyées aux particuliers qui peuvent être admissibles aux déductions pour les habitants de régions éloignées, et elles comprenaient des renseignements sur la déduction et la façon de présenter une demande de crédit correctement.

Le président national du SEI indique qu'il s'agit d'une initiative intéressante et proactive.

Postes et dotation de la Direction générale des recouvrements et de la vérification

Le sous-commissaire de la DGRV discute des activités relatives à la description de travail et de l'évolution des postes de la DGRV. Il indique que la DGRV examine actuellement plusieurs descriptions de travail précises pour lesquelles des préoccupations ont été soulevées par les employés et les gestionnaires des bureaux locaux au cours des consultations tenues après le renouvellement des services. La direction générale procède actuellement à l'examen de ces descriptions de travail en particulier. Il fait remarquer que le succès de ce projet repose sur une approche collaborative et positive visant à réduire au minimum toute autre répercussion opérationnelle. Le SEI a participé à l'ensemble du projet, y compris les approches de communication. En février 2019, des communications ont été envoyées afin d'informer

les employés que l'examen était axé sur quatre postes de niveau MG. Au fur et à mesure que le projet avance, la DGRV examinera les répercussions sur les bureaux des services fiscaux (BSF) où les employés exécutent les mêmes charges de travail que les employés des Centres nationaux de vérification et de recouvrement (CNVR) et des sites hybrides.

Le vice-président de la région du Québec explique qu'à la suite de ces consultations, il semble que l'objectif de l'employeur consistait à déclasser les postes du CNVR pour tous les postes de niveaux MG et SP. Il mentionne la nécessité de tenir compte des répercussions et il espère que les membres se sont trompés en pensant que l'employeur souhaite déclasser les postes.

Le sous-commissaire de la DGRV le rassure que l'objectif de l'employeur n'est pas de rétrograder les niveaux, mais de s'assurer que les descriptions de travail reflètent fidèlement le travail accompli et que la classification appropriée soit attribuée.

Le président national du SEI indique qu'il apprécie la consultation sur ce point et souligne qu'il est important que les membres soient rassurés.

Le sous-commissaire de la DGRV discute du nouveau poste d'agent d'accélération du service (AAS). Il indique que le programme offre un service amélioré en aidant les contribuables à mieux comprendre leurs obligations en matière de déclaration et de paiement, et qu'il permet d'améliorer l'uniformité et la qualité du service offert aux clients. À la suite de la réussite du projet, les 23 postes temporaires d'AAS créés pendant le projet pilote ont été attribués permanents et on s'attend à ce que ce nombre augmente.

Le président national du SEI demande à quel endroit sont situés les AAS dans la région du Québec.

Le sous-commissaire de la DGRV lui répond que les postes sont situés au BSF de Québec, au BSF de Shawinigan et au BSF de Laval.

Le Commissaire insiste sur l'importance de faire preuve de succès en ce qui a trait à la satisfaction des attentes en matière de service auprès des ressources actuellement en place.

Problèmes liés au système de gestion des charges de travail de recouvrement et de vérification (SGCTRV)

Le vice-président de la région de l'Atlantique et le coprésident du Comité des changements technologiques font remarquer que bon nombre de problèmes ont été éprouvés avec ce système, dont 164 ont été acheminés à la Direction de la technologie et des renseignements d'entreprise de la DGRV. Les problèmes touchent les membres du SEI de nombreuses façons, étant donné que les chefs d'équipe ne sont pas satisfaits de la production et que, souvent, le système ne fonctionne pas correctement. Certains problèmes ont été réglés, tandis que d'autres feront l'objet de discussions lors de la

prochaine réunion prévue le 26 juin 2019. Il espère que la réunion de juin permettra d'obtenir de meilleurs résultats.

Le sous-commissaire de la DGRV indique que le SGCTRV a été lancé afin de remplacer le Système Universel Delpac System. Des séances de mobilisation régulières avec l'Administration centrale (AC) et les utilisateurs des bureaux locaux se poursuivent en vue d'obtenir des commentaires et de la rétroaction sur la nouvelle plateforme et de rassurer les utilisateurs au sujet des correctifs et des améliorations à venir. La direction est au courant des préoccupations au sujet des problèmes liés au système et demeure engagée à régler ces problèmes de façon prioritaire. Le reste des problèmes devrait être abordé lors des lancements de juin et d'octobre 2019. Le projet permet toujours de s'assurer que les employés des bureaux locaux sont prêts pour les changements à venir et la DGRV reconnaît la nécessité de mettre à profit les leçons apprises afin de réduire au minimum les problèmes liés aux lancements futurs du SGCTRV.

Le président national du SEI apprécie le fait que l'employeur reconnaissse les problèmes. Il insiste sur l'importance de consulter les employés et les utilisateurs pour régler ces problèmes.

Le commissaire indique qu'il est fier que la méthode agile ait servi à la réalisation des essais préliminaires dans le but de cerner les problèmes avant que l'utilisateur ne se serve des systèmes.

Mesure de suivi :

- Les leçons apprises seront communiquées lors de la réunion de juin sur le SGCTRV.

Centres d'appels

Le vice-président de la région des Montagnes Rocheuses indique que la mise en œuvre de l'Outil d'évaluation des agents des centres d'appels (OEACA) et les séances d'information à l'intention du syndicat n'ont pas été effectuées de façon appropriée et qu'elles étaient limitées aux nouveaux employés uniquement. Les membres se plaignent de la production de rapports d'incident, du manque d'expérience des chefs d'équipe et de l'exercice d'étalonnage.

Le vice-président de la région de l'Atlantique mentionne certains problèmes d'appels interrompus.

Le président national du SEI précise que les dysfonctionnements du système, comme les appels interrompus et les retards de l'affichage guides aux écrans, touchent principalement les employés. Il demande un répit aux membres du SEI dans les centres d'appels.

La sous-commissaire adjointe de la Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPs) mentionne que le Service de centre de contact hébergé (SCCH) est une technologie utilisée pour remplacer l'infrastructure de téléphonie vieillissante pour être en mesure d'offrir un meilleur service aux Canadiens. Le système est en place

depuis six mois et le nombre de défis rencontrés s'améliore. Elle indique également qu'un groupe de travail de spécialistes techniques de l'Agence, de Services partagés Canada (SPC), d'IBM et de Rogers, ainsi que les spécialistes de SPC sur place, a été mis sur pied pour aider à résoudre les problèmes en suspens. En vue de relever ces défis, un sondage auprès des agents fournit aux intervenants les renseignements nécessaires au dépannage et à la résolution de problèmes tout en leur permettant de déterminer le nombre d'incidents dans les centres d'appels. On souligne que les agents des centres d'appels dans l'ensemble du pays participent de façon proactive aux discussions sur les enjeux nouveaux ou continus et que les équipes de l'AC travaillent en étroite collaboration avec la direction locale. La surveillance et l'étalonnage du rendement de la plateforme du SCCH se poursuivront, la solution étant en cours de rodage.

Le commissaire est heureux de constater l'enthousiasme des employés à l'égard de la nouvelle technologie et leur collaboration pour régler les problèmes.

Le sous-commissaire de la DGRV indique que les Centres d'appels de la gestion des créances et les autres centres d'appels ont éprouvé de la frustration à l'égard des nombreux retards attribuables à des difficultés techniques. Aucun problème majeur lié à l'application du SCCH n'a été décelé et les connexions perdues n'ont pas d'incidence sur l'expérience du contribuable.

La sous-commissaire adjointe de la DGCPS indique que l'Outil d'évaluation et de réembauche des centres d'appels (OERCA) a été lancé en 2015 afin d'assurer une plus grande uniformité quant à l'évaluation des employés nommés pour une période déterminée, et de fournir une approche équitable et transparente pour la réembauche d'employés nommés pour une période déterminée. Avant de procéder au déploiement à l'échelle nationale, l'OERCA a été présenté au SEI et des recommandations ont été intégrées au produit révisé. Lors d'une réunion subséquente afin de partager l'outil révisé, le SEI a proposé que l'outil soit élargi de manière à inclure l'évaluation de tous les agents (ceux nommés pour une période déterminée et ceux nommés pour une durée indéterminée). La DGCPS convient d'étudier la possibilité de mettre à profit l'outil pour tous les agents. Le nouvel outil a par la suite été renommé (d'OERCA à Outil d'évaluation des agents des centres d'appels [OEACA]). La DGCPS a travaillé dans l'optique d'un déploiement uniforme dans l'ensemble du pays, mais afin de limiter les répercussions du changement sur les agents et les chefs d'équipe pendant la période de production des déclarations, on a accordé une certaine souplesse aux centres d'appels en ce qui a trait au déploiement local de ce nouvel outil, dont une mise en garde selon laquelle tous les sites se serviraient de l'OEACA à temps pour le début du cycle d'évaluation de rendement des employés en septembre 2019. À l'heure actuelle, les régions d'Hamilton et de Montréal procèdent au déploiement de l'outil à tous les autres sites, car elles l'ont déjà fait.

Comités consultatifs du PAE et de la RIC

Le vice-président de la région du Pacifique indique que le SEI n'a pas été consulté au sujet du changement de structure organisationnelle du nouveau PAE et de la RIC, qui visait à fusionner les deux comités.

Le sous-commissaire de la DGRH indique qu'il comprend que le processus de consultation n'a pas eu lieu comme il le devrait. Il mentionne que le manque de consultation approfondie ne mène pas nécessairement à une mauvaise décision. La décision de fusionner les deux comités et d'ajouter la composante sur le mieux-être permettra d'obtenir de meilleurs résultats et une approche plus intégrée pour les employés dans l'ensemble de l'organisation. Il demande maintenant des commentaires sur la structure du comité et la fréquence des réunions relativement aux trois options proposées. La première option consiste à organiser deux réunions en personne d'une journée entière par année. La deuxième est de tenir une réunion en personne d'une journée, complétée par des points de contact supplémentaires, et la troisième option ne comprend pas de réunions en personne, mais elle offre plutôt des mises à jour sur les points de contact qui seront envoyées sur une base trimestrielle. La première option est l'option privilégiée par la direction, et les membres du groupe vérification, finances et sciences (VFS) sont également d'accord avec l'option privilégiée par la direction. Il demande l'opinion du SEI, afin d'aller de l'avant et d'organiser la première réunion à l'automne.

Le premier vice-président national indique qu'il fait face à la décision de fusionner les deux comités sans comprendre la corrélation entre la RIC et le PAE. Il précise également que les besoins du SEI sont différents de ceux du groupe VFS. Il indique que la consultation n'a pas eu lieu et qu'on ne leur a pas offert d'exprimer leurs préoccupations au sujet de cette nouvelle structure. Il demande qu'une consultation soit tenue avant d'aller de l'avant.

Le président national réitère l'importance de la consultation et indique que la décision peut demeurer inchangée tant que la consultation ait lieu. La décision de fusionner le PAE et le mieux-être est logique, mais il est nécessaire de comprendre la justification de l'intégration de la RIC. L'impression est que cela a été fait pour économiser du temps, des réunions et de l'argent.

Le vice-président de la région de Montréal souhaite comprendre le lien entre le PAE et la RIC.

Le sous-commissaire de la DGRH mentionne que l'initiative ne repose pas sur des économies de temps ou d'argent. Il précise que la raison est de regrouper les composantes importantes dans le cadre de la stratégie de trois ans sur le respect en milieu de travail et le mieux-être que l'Agence a adoptée, laquelle comprend le PAE, la RIC et le mieux-être. Il convient d'offrir une séance de consultation officielle auprès du SEI afin de permettre une meilleure compréhension de l'objectif.

Mesure de suivi :

- Une consultation sera organisée afin de discuter de l'objectif de cette fusion.

Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF)

Le champion national du SAFF mentionne que du 20 août 2018 au 5 octobre 2018, l'Agence comptait parmi l'un des 86 ministères participant au SAFF, mené par Advanis, une entreprise de recherche canadienne, au nom du SCT.

Les résultats à l'échelle de l'Agence ont été publiés le 12 février 2019, et les résultats des directions générales et des régions, ainsi que des niveaux organisationnels inférieurs étaient censés être publiés le 7 mars 2018. Au cours du processus de validation, les résultats obtenus n'étaient pas harmonisés avec la structure organisationnelle, car il y avait un plus grand nombre de répondants que d'employés dans la plupart des directions générales, et moins de répondants que prévu dans les régions. Cette question est semblable à celle qui a été observée au cours des dernières années, et elle a été soulevée lors des réunions du Comité directeur national ainsi que du SCT. Malgré le fait que des problèmes semblables aient été soulevés dans des sondages précédents, le fournisseur de services, soit Statistique Canada, avait été en mesure de recoder les données pour assurer la validité des résultats liés aux unités organisationnelles, conformément aux dispositions de la Loi sur la statistique. Bien que la situation soit regrettable, car nous savons que les résultats du sondage sont mieux abordés au niveau local, ce problème n'a aucune incidence sur la validité des données du SAFF de 2018 pour l'ensemble de l'Agence. Par ailleurs, en plus d'utiliser les résultats à l'échelle de l'Agence, des analyses supplémentaires peuvent être mises à profit afin d'évaluer l'incidence de nos stratégies en matière de RH et d'orienter l'élaboration de nouvelles stratégies, au besoin. Par exemple, nous pouvons ventiler les résultats à l'échelle de l'Agence selon la catégorie professionnelle, comme les niveaux SP et MG.

Le champion du SAFF mentionne quelques résultats, par exemple, 12 % des employés ont indiqué avoir été victimes de harcèlement et 56 % sont satisfaits de la façon dont les problèmes de harcèlement sont réglés, par rapport à 58 % en 2017. Il souligne également le haut degré de satisfaction des employés, indiquant que 85 % des employés sont d'avis que l'Agence met en œuvre des activités et des pratiques qui sont à l'appui d'un milieu de travail diversifié et que plus de 75 % d'entre eux estiment que nous réussissons à accroître la sensibilisation à l'égard de la santé mentale. Il existe quelques secteurs qui nécessitent une attention supplémentaire, y compris résoudre des problèmes interpersonnels, entamer un recours officiel et gérer le rendement insatisfaisant. Une analyse plus approfondie sera effectuée afin de comprendre et de mieux interpréter ces résultats. Il indique également que nous pourrions continuer à travailler en étroite collaboration avec le SCT pour mettre en place de nouvelles mesures afin de veiller à ce que l'Agence reçoive des résultats significatifs au niveau de l'unité organisationnelle pour le SAFF de 2019 et dans les années à venir.

Le premier vice-président du SEI est heureux de constater que le sondage se déroule sur une base annuelle plutôt qu'à tous les trois ans. Le champion du SAFF mentionne qu'il serait important que le syndicat prévoie un remplaçant pour assister aux réunions en cas d'absence.

Mesure de suivi :

- Le SEI s'assurera d'avoir un représentant remplaçant pour assister aux réunions du Comité directeur du SAFF en cas d'absence.

Centre d'expertise de la discrimination et du harcèlement

Le sous-commissaire de la DGRH indique que le travail sur l'élaboration d'un plan de communication visant à renforcer le dialogue sur le mieux-être, la diversité et l'inclusion dans le milieu de travail se poursuit en collaboration avec la Direction générale des affaires publiques. Il mentionne également le courriel qui a été transmis le 13 mars 2019 par le commissaire et la commissaire déléguée, demandant un soutien pour favoriser une culture de confiance, de respect et d'inclusion, et pour poursuivre le dialogue sur le mieux-être. Le but de ce courriel était de sensibiliser les employés à l'égard de leurs responsabilités et à leur rappeler les services et les ressources qu'ils ont à leur disposition s'ils sont victimes de discrimination ou de harcèlement en milieu de travail. Après avoir consulté les deux syndicats en septembre 2018, ils ont été informés en décembre que les outils à l'appui d'un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement ont été approuvés, ce qui comprenait des améliorations au processus de résolution et aux formulaires, ainsi que l'élaboration d'un nouveau modèle de lettre sur le rétablissement en milieu de travail. Les schémas de processus ont été mis à jour pour clarifier les responsabilités et les rôles relatifs au processus de résolution, afin d'illustrer le contexte actuel. Des travaux supplémentaires sont suspendus en attente d'un examen approfondi des règlements relatifs aux changements apportés au Code canadien du travail. La consultation aura lieu une fois que ces règlements seront mis au point et que les changements seront intégrés au processus. D'ailleurs, le Système de gestion de cas pour la surveillance et le signalement des plaintes et des griefs en matière de discrimination et de harcèlement a été lancé le 1^{er} avril 2019.

Le sous-commissaire de la DGRH fait également le point sur le projet pilote des Prairies. Il indique que le Centre d'expertise de la discrimination et du harcèlement (CEDH) de l'Agence travaille à une approche de prévention visant à créer un dialogue continu au sujet de la discrimination et du harcèlement. La mobilisation des dirigeants à tous les niveaux est la première composante qui a été lancée en septembre 2018 et qui a été transmise aux chefs d'équipe par l'équipe de gestion régionale. On a réalisé 150 séances auprès de 712 cadres supérieurs, gestionnaires et chefs d'équipe avant la fin juin 2019. La deuxième composante est la tenue de séances de sensibilisation à l'intention de tous les employés, coanimées par la direction et les représentants syndicaux. Enfin, la troisième composante consiste à évaluer les activités et les résultats d'un milieu de travail sain et respectueux.

En février 2019, les deux syndicats ont reçu une mise à jour sur le rapport du greffier sur les milieux de travail sains. L'équipe spéciale de l'Agence a été créée afin d'échanger des idées novatrices et un groupe de travail d'experts en la matière a été mis sur pied afin d'examiner l'approche de l'Agence visant à lutter contre la discrimination et le harcèlement.

Les deux syndicats ont également été consultés en février 2019 au sujet de l'ébauche de réponse de l'Agence au rapport du greffier sur les milieux de travail sains. Par ailleurs, le sous-commissaire de la DGRH mentionne qu'une réunion positive a eu lieu entre le SEI et la Direction des relations en milieu de travail et de la rémunération afin de poursuivre le dialogue sur la discrimination et le harcèlement.

Le premier vice-président national du SEI comprend que les réunions sont en suspens en raison du projet de loi C-65 et il a hâte d'entendre parler du rôle du CEDH.

Restructuration de la dotation et conversion des employés nommés pour une période déterminée

Le vice-président de la région du Québec exprime des préoccupations et de la frustration à l'égard du manque de soutien de la part de la direction en ce qui a trait aux recommandations formulées par le Comité.

Le commissaire mentionne qu'à la suite de la réunion avec le président national du SEI en mai, il examine les trois principaux enjeux qui ont fait l'objet de cette discussion. Une réponse sera communiquée sous peu.

Le sous-commissaire de la DGRH indique que parmi toutes les recommandations formulées, le Comité des ressources humaines a approuvé la recommandation de mener des recherches sur la période déterminée cumulative de cinq années.

Le président national du SEI est heureux que l'Agence envisage la conversion de trois ans des postes à durée déterminée. La réponse reçue façonnera la réaction des membres.

Budget fédéral de 2019

Le commissaire indique qu'en raison de contraintes de temps, nous enverrons un résumé des faits saillants législatifs par courriel.

Mesure de suivi :

- Le directeur de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires (DGPLAR) enverra au SEI un résumé du budget fédéral de 2019.

Processus annuel d'harmonisation des ressources

La sous-commissaire de la Direction générale des finances et de l'administration (DGFA) mentionne que l'Agence du revenu du Canada entreprend maintenant son deuxième processus annuel d'harmonisation des ressources (PAHR), en 2019.

Le PAHR a d'abord été lancé en 2017. L'objectif était de s'assurer que les allocations budgétaires s'harmonisaient avec les priorités du gouvernement du Canada et de l'Agence.

Bien que le PAHR devait être un exercice annuel, il n'a pas eu lieu en 2018 en raison de l'examen exhaustif qui a été annoncé dans le budget de 2018. L'Agence entreprend maintenant son deuxième PAHR (2019). L'objectif pour l'année en cours sera semblable à celui du premier exercice puisqu'il consistera à examiner les ressources afin de s'assurer qu'elles sont affectées aux priorités les plus élevées de l'Agence et de veiller à ce qu'elles soient exécutées de la façon la plus efficace possible. L'Agence sera bien placée pour déterminer quelles réaffectations seront nécessaires.

Mot de la fin

Le commissaire se dit satisfait des discussions franches qui ont eu lieu et il remercie les parties pour leur participation. Il rappelle aux participants que la prochaine réunion est prévue le 5 décembre 2019.

Le président national du SEI remercie la direction pour ces discussions ouvertes et franches et invite tous les participants à participer à la réunion prévue en décembre, à la nouvelle salle.



Bob Hamilton
Commissaire
Agence du revenu du Canada



Marc Brière
Président national
Syndicat des employé(e)s de l'impôt

Date : **08 NOV. 2019**

Date :