MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE NATIONALE

Merci de votre appui suivi! Poursuivez vos bons efforts. Ils ont un impact.

Plutôt que de répondre directement à nos puissants messages et histoires, le ministre et les autorités d'ACC font l'autruche. Ils refusent même tout commentaire aux médias. De quoi ont-ils peur?

Nos vétérans méritent mieux. Mettez fin à la sous-traitance.

-Virginia Vaillancourt, présidente nationale

Virginia Vaillancourt est la présidente nationale du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants.

DANS LES MÉDIAS

LIEN AUDIO DE CBC DE L'Î-P-É (ANGLAIS SEULEMENT)

Notre campagne a été mise en vedette dernièrement à l'émission Island Morning de l'Î-P-É. Écoutez-la au lien suivant :

https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-30-island-morning/clip/15923609-ad-campaign-lauched-outsourced-rehabilitation-services-veterans

Ad campaign lauched against outsourced rehabilitation services for veterans

Play Segment 7:06 Share Segment

Instead of contracting out rehabilitation services to a third party Virginia Vaillancourt, National President of the Union for Veterans Affairs Employees says that more case managers are needed.

Aired: July 7, 2022

LETTRE AU SOUS-MINISTRE

Sous-ministre Ledwell,

Je vous **incite** à repenser ce programme car les changements projetés, la procédure et les efforts faits censément pour réduire le niveau de stress, stabiliser les charges de travail extrêmement lourdes et neutraliser les effets négatifs sur la santé mentale non seulement des gestionnaires de cas mais aussi de tout le personnel de première ligne sont loin d'être efficaces!

Malgré tous les effets négatifs en question, je continue de me présenter au travail et d'aider mes clientes et clients car ILS ME TIENNENT À CŒUR. J'AI DE LA COMPASSION ET BEAUCOUP DE RESPECT pour mes vétérans! À quel point le Ministère peut-il en dire autant à MON égard? NOUS (LES GC) EN MÉRITONS AUTANT! Soyons réalistes! Le contrat du Programme de réadaptation ne facilitera pas la vie aux GC, ET ENCORE MOINS aux vétérans.

VEUILLEZ PRÊTER ATTENTION À CES FAITS!

G. Lissette Serrano

MISE À JOUR POLITIQUE

Nous n'avons pas encore reçu de réponse du Ministre.

HISTOIRES DE GESTIONNAIRE DE CAS

LETTRE À ANONYME

La lettre suivante d'un gestionnaire de cas anonyme est parvenue dernièrement à notre bureau. Puisque nous ne pouvons pas y répondre en privé, voici notre réponse publique:

Nous tenons à ce que vous sachiez que nous vous avons entendu. Nous savons que vous êtes débordé de travail et que vous vous sentez écrasé par le fardeau que les nombreuses pressions du Ministère et de votre travail de gestionnaire de cas vous ont imposé ces dernières années. Nous savons que vous ne souhaitez qu'alléger ce fardeau et que vous espérez de tout cœur que le nouveau contrat du Programme de réadaptation vous le permette ainsi qu'à vos collègues. Après tout, c'est bien ce qu'ACC vous promet, n'est-ce pas?

Nous aimerions que cela soit vrai. Cependant, nous ne croyons pas à toutes les promesses faites par ACC aux gestionnaires de cas. Pourquoi? Examinons les faits.

Suite à la page suivante...

D'abord, ce n'est pas la première, la deuxième, la troisième ou même la dixième fois qu'ACC promet aux gestionnaires de cas d'améliorer leur vie et leurs conditions de travail. Pendant environ 10 ans, ACC a promis de réduire la charge de travail en la ramenant à l'objectif de 25 cas par GC. Vous remarquerez que le Ministère ne le promet plus. Combien de cas gérez-vous? 20, 35, 40? Certains gestionnaires de cas s'efforcent de jongler avec plus de 50 cas.

Qu'en dit ACC? « Ils doivent bien pouvoir porter cette charge » ou « Ils nous le feraient savoir si c'était trop ». Vraiment? ? ?

Nous n'avons rien à reprocher au nouvel entrepreneur du Programme de réadaptation. Il ne fait que ce qu'ACC lui demande et répond aux besoins auxquels ACC décide de ne pas satisfaire en engageant plus d'employées et d'employés. Nous reprochons cependant au Ministère d'avoir décidé de donner du travail à contrat alors qu'il pouvait engager plus de gestionnaires de cas. Le nouveau contrat visant le Programme de réadaptation n'est que le prolongement d'une longue série de mesures consistant à réduire le rôle et les responsabilités des gestionnaires de cas en les transférant à une organisation à but lucratif. La question fondamentale est celle de savoir si des services publics devraient être fournis par une entreprise privée dans un but lucratif ou par des fonctionnaires mettant l'accent sur la qualité des services plutôt que sur leur quantité.

L'enjeu global dont nous aimerions que vous teniez compte ne concerne pas que vous et les autres gestionnaires de cas. Il est vrai que le syndicat tente de protéger des emplois, y compris le vôtre. Cependant, croyez-vous vraiment qu'une fois que le nouveau contrat aura dépouillé votre emploi encore davantage, ACC aura encore besoin de vos services de gestionnaire de cas? Quand votre description de travail aura été radicalement modifiée et que vous aurez été privé d'une grande partie de vos pouvoirs délégués, ne croyez-vous pas que cela influencera la classification de votre emploi et votre taux de rémunération? Et la question encore plus vaste est celle de savoir si le nouveau contrat vaudra mieux pour les vétérans que vous servez.

Seront-ils mieux servis si vous jouez un rôle amoindri dans la gestion de leurs dossiers? L'entrepreneur se souciera-t-il, comme vous le faites, de ce qui arrive aux vétérans et à leur famille quand il rentrera chez lui à la fin de la journée? Les vétérans recevront-ils tous les services et l'aide dont ils ont besoin ou devront-ils livrer un nouveau combat pour les obtenir? Si vous ne pouvez pas les représenter, les défendre et présenter des arguments pour eux, qu'arrivera-t-il aux plus vulnérables qui ne peuvent pas faire cela par eux-mêmes? Qui luttera pour les vétérans si l'entrepreneur leur refuse quelque chose dont ils ont vraiment besoin?

La cause est celle du maintien de la relation cruciale entre les gestionnaires de cas et les vétérans. Il ne s'agit pas que d'une lutte « pour la forme ». Nous devons défendre nos principes et nous efforcer d'obtenir ce qui vaut le mieux pour nous-mêmes et pour les vétérans que nous avons l'honneur de servir.

En toute solidarité,
Virginia Vaillancourt,
présidente nationale du SEAC

Suite à la page suivante...

Message d'Anonyme:

Bonjour,

J'ai lu la publication « 14 semaines d'enfer » sur la charge de travail des GC et les modifications qui seront apportées aux services de réadaptation.

Je conviens que les GC sont débordés et n'ont pas le temps d'accomplir tout leur travail. Il en est ainsi depuis des années! Toutefois, je n'approuve pas le ton employé au sujet du nouvel entrepreneur des services de réadaptation. Il ne témoigne pas de mes sentiments et de ceux de bon nombre de mes pairs.

Je crois que la prestation en sous-traitance de la logistique de la réadaptation réduira grandement le fardeau administratif que portent les GC et leur permettra de se concentrer sur la gestion des besoins des vétérans. La recherche de fournisseurs de services exige beaucoup de travail et de temps.

Je comprends que le SEAC s'oppose en principe à la prestation de travail en sous-traitance. Toutefois, je crois qu'elle nous est utile dans le cas qui nous intéresse. Nous donnons à contrat les services professionnels et il me semble judicieux d'en faire autant des services de réadaptation psychologique et physique. Notre rôle consiste à gérer des cas et non à nous occuper de la logistique de la réadaptation.

Je vous présente mes commentaires anonymement car quand j'ai exprimé par le passé des commentaires ne cadrant pas avec la position du SEAC, j'ai reçu une réponse négative. Cela m'a fait sentir comme si je prenais la part de l'employeur parce que je n'approuvais pas complètement le point de vue du syndicat. Je ne me sens pas à l'aise d'exprimer mes sentiments au cours de réunions s'ils ne sont pas conformes en tout point à la position du syndicat. Je crois en l'unité, mais je ne suis pas toujours d'accord à 100 % avec le syndicat. Je ne suis pas à l'aise d'exprimer mon avis sur les 10 % des points où je ne suis pas d'accord avec le syndicat et je trouve que je ne peux l'indiquer à aucun niveau au sein du SEAC.

Je crois vraiment que les modifications qui seront apportées au Programme de réadaptation seront utiles aux GC et aux vétérans, et d'autres partagent mon avis. J'espère que vous pourrez voir mon point de vue objectivement.

Cordialement,
Confrère anonyme

RÉPONSE DU SEAC AUX DÉCLARATIONS PUBLIQUES D'ACC

Déclaration d'ACC:
« Un unique contrat national visant tous les services cruciaux allégera le fardeau administratif des gestionnaires de cas, leur permettant de passer plus de temps avec leurs clientes et clients vétérans et moins de temps à accomplir du travail administratif. »

Réponse du SEAC: On retire aux gestionnaires de cas les principales fonctions qui leur permettent d'établir un lien significatif avec les vétérans et l'on maintient leur charge de travail à de 30 à 40 cas, voire 50. Elles et ils n'accomplissent donc pas moins de travail administratif mais voient leurs fonctions s'appauvrir. Elles et ils deviendront des fournisseurs de service administratif au titulaire du contrat.

Suite à la page suivante...

Déclaration d'ACC:
« Le nouveau contrat passé par le gouvernement améliorera la prestation des services de réadaptation aux vétérans et réduira le nombre d'étapes à suivre pour les vétérans et les gestionnaires de cas qui les servent, ce qui leur donnera plus de temps à consacrer à la réadaptation elle-même. »

Réponse du SEAC: Ce à quoi nous assistons, ce sont des changements majeurs, l'imposition d'une importante courbe d'apprentissage, l'implantation de technologies nouvelles et la poursuite d'objectifs différents par différentes parties qui donneront lieu à un dédoublement des tâches et à l'augmentation des obstacles que les vétérans devront surmonter.

Déclaration d'ACC
« Le contrat n'aura aucun effet sur l'emploi. »

Réponse du SEAC: Le contrat aura un effet direct sur l'emploi de chaque gestionnaire de cas et de tous les ASV et les autres membres du personnel qui les soutiennent. Il y aura nettement une réduction des responsabilités qui, une fois que la nouvelle structure de classification en témoignera, incitera à bloquer les salaires des postes actuels et à réduire la classification des personnes nouvellement engagées.

Déclaration d'ACC:
« Le contrat en question n'aura aucun effet sur le projet du Ministère de réduire les temps d'attente des prestations d'invalidité car il n'y a pas de rapport entre les deux démarches et le gouvernement fait appel à des fournisseurs de services extérieurs depuis 2006 pour aider à la réadaptation des vétérans. »

Réponse du SEAC: Le gouvernement a certes fait appel à des fournisseurs de services extérieurs pour aider à la réadaptation des vétérans, mais le contrat précédent faisait des gestionnaires de cas les responsables des dossiers et de la satisfaction aux besoins des vétérans. Les gestionnaires de cas n'assureront qu'un soutien au titulaire du nouveau contrat qui cherchera d'abord à réaliser des profits et ensuite à exécuter son mandat. Le vétéran est loin d'être la principale priorité dans le nouveau scénario.

Déclaration d'ACC:
« Le processus d'approvisionnement à l'extérieur a commencé en juin 2019 et a fait l'objet de consultations auprès des vétérans, de leurs familles et du personnel du Ministère, qui ont eu l'occasion de présenter des commentaires et d'influencer chaque étape du processus. »

Réponse du SEAC: L'appel d'offres a été lancé et le contrat a été passé avant que le syndicat et la grande majorité des gestionnaires de cas prennent conscience de ce qui arrivait. Des groupes de discussions composés de gestionnaires de cas choisis ont été créés après coup afin d'obtenir des commentaires, et les personnes nommées par le syndicat aux groupes de travail ont été négligées, n'étant même pas invitées à bien des réunions. Le Ministère n'a jamais indiqué les modalités du nouveau système en dépit des très nombreuses questions posées par les gestionnaires de cas. Ce n'est guère là une consultation.

Déclaration d'ACC:
En réponse à la question de savoir si le gouvernement entendait engager plus de gestionnaires de cas à plein temps au sein de l'administration fédérale plutôt que de multiplier les contrats temporaires, ACC a déclaré : « nous nous assurons toujours d'engager des gestionnaires de cas à plein temps et temporaires pour maintenir notre capacité et apporter aux vétérans le soutien de gestionnaires de cas »,

Réponse du SEAC: Nous attendons encore les renforts promis. Il y a des emplois de gestionnaire de cas vacants dans toutes les régions du pays. La situation ne s'améliore pas : elle empire.

Suite à la page suivante...

Déclaration d'ACC:
« Nous avons amélioré nos processus de dotation en personnel et de socialisation organisationnelle pour accélérer et faciliter le recrutement de gestionnaires de cas. »

Réponse du SEAC: Voyez la réponse précédente. Si les résultats n'ont pas changé, comment peut-on prétendre que les processus de dotation et de socialisation organisationnelle ont été améliorés?

Déclaration d'ACC:
En réponse à des questions au sujet des temps d'attente, un porte-parole d'ACC a indiqué : « le gouvernement accueille le rapport de la VG et ses recommandations, il progresse dans la réduction des temps d'attente et il a réduit l'arriéré de plus de 30 % depuis septembre 2021 ».

Réponse du SEAC: Le Ministère a-t-il seulement lu le rapport de la Vérificatrice générale? La VG a indiqué que la situation ne s'améliorait pas et qu'aucun plan de dotation en personnel n'avait été dressé pour éliminer l'arriéré. On peut jouer avec les statistiques tant qu'on voudra, l'arriéré demeure dans la pratique et les vétérans continuent d'attendre trop longtemps les services dont ils ont besoin.

Déclaration d'ACC:
« Nous nous sommes engagés à travailler avec les organismes centraux à l'examen des options d'affectation de ressources à long terme pour que nous puissions prendre des décisions plus rapidement et régler le problème une fois pour toutes. »

Réponse du SEAC: Le Ministère n'a aucun plan et rien de ce qu'il a tenté jusqu'à présent n'a été efficace. Il essaie encore d'apporter une solution temporaire à un problème à long terme. La véritable solution consiste à demander aux gestionnaires de cas et aux autres membres du personnel de présenter des suggestions et à voir à ce qu'il y ait suffisamment de personnel en service pour répondre aux besoins actuels des vétérans et de leurs familles.