

## MINUTES

**NATIONAL LABOUR-MANAGEMENT  
CONSULTATION COMMITTEE (NLMCC)**

**VETERANS AFFAIRS CANADA (VAC)  
and  
UNION OF VETERANS AFFAIRS  
EMPLOYEES (UVAE)**

**Thursday, November 17, 2011  
9:00 am to 3:30 pm**

**233 Gilmour Street  
Ottawa, Ontario  
(JK Wyllie Boardroom)**

### **Chairperson:**

Suzanne Tining  
Deputy Minister, Veterans Affairs Canada

### **In attendance:**

#### **UVAE**

Yvan Thauvette  
Kim Coles  
Debi Buell  
Michelle Bradley  
Magali Picard  
Jayne Quinn  
Bonnie Heidt  
Pat Mason  
Jody LaPierre (observer)

#### **Management**

Suzanne Tining, DM  
Mary Chaput, Associate DM  
Heather Parry, ADM CS  
James Gilbert, ADM PCC  
Keith Hillier, ADM SD  
Rachel Gravel, Executive Director, SAH  
Anthony Saez, DG HR  
Gisèle Toupin, RDG, Western  
Charlotte Bastien, RDG, Ontario/Quebec  
Krista Locke, RDG Atlantic  
Dale Sharkey, Director General, VRAB  
David Robinson, Director General,

## PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION

**DU COMITÉ CONSULTATIF  
SYNDICAL-PATRONAL NATIONAL (CCSPN)**

**ANCIENS COMBATTANTS Canada (ACC)\_  
ET  
SYNDICAT DES EMPLOYÉS D'ANCIENS  
COMBATTANTS (SEAC)**

**Tenue le jeudi 17 novembre 2011  
De 9 h à 15 h 30**

**233, rue Gilmour  
Ottawa (Ontario)  
(Salle de conférence J.K. Wyllie)**

### **Présidente :**

Suzanne Tining  
Sous-ministre, Anciens Combattants Canada

### **Présents :**

#### **Membres du SEAC**

Yvan Thauvette  
Kim Coles  
Debi Buell  
Michelle Bradley  
Magali Picard  
Jayne Quinn  
Bonnie Heidt  
Pat Mason  
Jody LaPierre (observateur)

#### **Membres de la direction**

Suzanne Tining, sous-ministre  
Mary Chaput, SM déléguée  
Heather Parry, SMA-SM  
James Gilbert, SMA-PCC  
Keith Hillier, SMA-PS  
Rachel Gravel, directrice générale, Hôpital  
Sainte-Anne  
Anthony Saez, DG, RH  
Gisèle Toupin, DGR, Ouest  
Charlotte Bastien, DGR, Ontario/Québec  
Krista Locke, DGR, Atlantique  
Dale Sharkey, directrice générale, TACRA

## **1. Welcoming remarks**

The Deputy Minister opened the meeting by welcoming everyone, and congratulating the National Executive, those who were re-elected and those newly appointed, followed by a round table.

The Deputy Minister proposed an additional agenda item, WFA Training Sessions, which was agreed to by all.

The President, UVAE, in his opening remarks, requested transparency and a more efficient means of communication, particularly during this period of transformation.

## **1. Mot de bienvenue**

La sous-ministre ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux participants. Elle félicite également l'exécutif national, ceux qui ont été réélus et les nouveaux membres, avant de procéder à un tour de table.

La SM propose d'ajouter un autre point à l'ordre du jour, soit les séances de formation relative au réaménagement de l'effectif, ce que tous acceptent.

Dans ses observations préliminaires, le président du SEAC demande de la transparence et un moyen de communication plus efficace, plus particulièrement durant cette période de transformation.

## **2. Review and approval of minutes and follow-up items from April 14, 2011 meeting**

The minutes were unanimously approved.

The one outstanding item from the last meeting was the LMCC Consultation Guidelines.

The LMCC Consultation Guidelines were finalized and signed by the Deputy Minister on November 14, 2011. They were hand-delivered to the President, UVAE at the November 17, 2011 UVAE-NLMCC meeting for his review and signature.

**Update: The LMCC Consultation Guidelines were signed by the President, UVAE on November 29, 2011.**

The union questioned the status of the CSA work description and the lack of consultation with the working group.

ADM SD responded that, after a review of the first draft, he noted duplication and a lack of clarity between the CSA and CM roles. The work descriptions were sent back to HR; however, he indicated that the working group would continue to be involved. DG HR confirmed this and indicated that he would have Classification follow up with a revised schedule.

**Action Item: HR to follow up with the CSA working group with a revised schedule.**

The union further questioned the CSA *Activity Impacts* document, indicating that there were many inaccuracies contained within the document.

ADM SD indicated that he is prepared to have a discussion to address the inaccuracies and modify the document as required.

Finally, the union commented that it is difficult to get employees across the country

## **2. Examen et approbation du procès-verbal de la réunion du 14 avril 2011 et suivi**

Approbation du procès-verbal à l'unanimité.

Il n'y a qu'une seule mesure de suivi en suspens, soit les lignes directrices - CCSP.

Ces lignes directrices ont été achevées et ont été signées par la sous-ministre le 14 novembre 2011. Elles ont été remises en mains propres au président du SEAC lors de la réunion du 17 novembre 2011 du SEAC-CCSPN pour qu'il les examine et les signe.

**Mise à jour : Le président du SEAC a signé les lignes directrices - CCSP le 29 novembre 2011.**

Le syndicat s'interroge sur l'avancement de la description de travail des agents des services aux clients (ASC) et le manque de consultation auprès du groupe de travail.

Le SMA-PS répond que, après avoir examiné la première ébauche, il a remarqué un dédoublement et un manque de clarté entre les rôles de l'ASC et ceux du gestionnaire de cas, Les descriptions de travail ont été renvoyées aux RH; toutefois, il indique que le groupe de travail continuera de participer. Le DG des RH confirme cette précision et indique qu'il demandera à la Classification d'arriver avec un calendrier révisé.

**Mesure de suivi : Les RH feront un suivi auprès du groupe de travail des ASC en présentant un calendrier révisé.**

Le syndicat s'interroge également sur le document faisant état des incidences des activités des ASC (*CSA Activity Impacts*), indiquant qu'il contient de nombreuses inexactitudes.

Le SMA-PS indique qu'il est disposé à tenir une discussion afin de se pencher sur les inexactitudes et de modifier le document au besoin.

### **3. National Centre for Operational Stress Injuries (NCOSI)**

The union expressed concerns with the current organizational model for the NCOSI and expressed that the lack of governance has been the cause of serious labour relations issues.

Management advised that a new model has been developed and agreed to but still requires formal approval. They committed to providing clarity on the matter by the end of the year.

**Action Item: ADM SD and ADM PCC to share decision on new NCOSI model with the union by January 2012.**

**Action Item: ADM SD and ADM PCC to visit the hospital to discuss changes with employees.**

### **3. Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel (CNSTO)**

Le syndicat se préoccupe du modèle organisationnel actuel du CNSTO et indique que le manque de gouvernance a causé des problèmes de relations de travail graves.

La direction indique qu'un nouveau modèle a été élaboré et convenu, mais qu'il reste à le faire approuver officiellement. Elle s'engage à clarifier la question d'ici la fin de l'année.

**Mesure de suivi : Le SMA-PS et le SMA--PCC communiqueront la décision au sujet du nouveau modèle du CNSTO au syndicat d'ici janvier 2012.**

**Mesure de suivi : Le SMA-PS et le SMA-PCC se rendront à l'hôpital pour discuter des changements avec les employés.**

#### 4. Ste. Anne's Hospital

Senior management indicated that VAC is in official consultations with the Province of Québec; the interests of Veterans and Ste. Anne's Hospital employees are a top priority throughout the discussions. Minister Blaney and Minister Bolduc have agreed that an Agreement in Principle will be in place by December 2011.

The union indicated that, while in favour of the transfer, they had concerns with the famous 'Loi 30' and the Centre de santé et des services sociaux (CSSS). As a result, the union is requesting that the federal government ensure, in its negotiations, that the Hospital remain an 'entité autonome' under *Loi 30*, with its own board of directors, rather than be part of the CSSS.

Furthermore, the union indicated that they have held and will continue to hold press conferences and demonstrations regarding the status of the SAH transfer, in an effort to influence decisions.

The Deputy Minister acknowledged the union's position on this matter and indicated that, while the province has made its position on this matter known, it remains on the negotiating table at this time.

R. Gravelle ended the discussion on this item by providing an update on the Minister's recent visit to the Hospital.

#### 4. Hôpital Sainte-Anne

La haute direction indique qu'ACC mène des consultations officielles auprès du Québec; les intérêts des anciens combattants et des employés de l'Hôpital Sainte-Anne ont la priorité absolue au cours des discussions. Le ministre Blaney et le ministre Bolduc ont convenu qu'un accord en principe sera en place d'ici décembre 2011.

Le syndicat indique que, même s'il est en faveur de la cession, il se préoccupe de la fameuse *Loi 30* et du Centre de santé et des services sociaux (CSSS). Il demande donc que le gouvernement fédéral voit, dans ses négociations, à ce que l'Hôpital demeure une entité autonome en vertu de la *Loi 30* et ait son conseil d'administration au lieu de faire partie du CSSS.

En outre, le syndicat indique qu'il a tenu des conférences et des manifestations et qu'il continuera d'en tenir au sujet de l'état d'avancement de la cession de l'Hôpital Sainte-Anne, afin d'influencer les décisions.

La sous-ministre reconnaît la position du syndicat sur cette question et indique que, même si la province a fait connaître sa position au sujet de la question, il reste que celle-ci est à la table des négociations pour l'instant.

R. Gravelle conclut la discussion à ce sujet en faisant le point sur la récente visite du ministre à l'Hôpital.

## 5. Transformation

The Associate DM provided an update on the Transformation Agenda, reiterating that, while the goal is to improve service to our clients, this should also result in improvements to the workplace. Current key initiatives include:

- delegation of decision-making to front-line staff;
- reduced paper burden/electronic processes;
- digitization of records;
- re-engineering of programs;
- benefits navigation;
- launch of change management workshops.

The union expressed that they and their members are excited about some of the identified changes, but employees need to know the departmental direction and impact of changes on resources.

The Associate DM responded that resource impacts are dependent on demographic shifts.

ADM SD updated the union on the disability awards process and the Client Contact Centre Concept, and agreed to provide the union with an advance briefing of both.

**Action Item: ADM SD to provide the union with an advance briefing of the disability awards/pension process and Client Contact Centre Concept.**

## 5. Transformation

La SM déléguée fait le point sur le programme de transformation, réitérant que l'objectif est d'améliorer les services à nos clients, ce qui devrait se traduire également par des améliorations au milieu de travail. Parmi les principales initiatives en cours, mentionnons les suivantes :

- la délégation de la prise de décisions aux employés de première ligne;
- une réduction des formalités administratives/processus électroniques;
- la numérisation des documents;
- le remaniement des programmes;
- la navigation des avantages;
- le lancement d'ateliers sur la gestion du changement.

Le syndicat indique que ses membres et lui sont emballés au sujet de certains des changements qui ont été établis, mais qu'il est important que les employés connaissent l'orientation du Ministère et l'impact des changements sur les ressources.

La SM déléguée répond que les incidences sur les ressources dépendent des changements dans le profil démographique.

Le SMA-PS donne une mise à jour au syndicat sur le processus relatif aux indemnités d'invalidité et sur le concept des centres de contact avec la clientèle et accepte d'offrir une séance d'information au préalable au syndicat au sujet des deux questions.

**Mesure de suivi : Le SMA-PS offrira une séance d'information au préalable au syndicat portant sur le processus relatif aux indemnités d'invalidité/pensions et sur le concept des centres de contact avec la clientèle.**

## 6. Budget

ADM CS advised the union that we are on track since we last met and are still projecting to complete the year with a balanced budget. She further advised that it is now a requirement for all departments to post online their financial statements at the end of each quarter.

The union requested that VAC be excluded from the 5% and 10% cuts for next year, citing that our client forecasts were off, which has resulted in increased workloads for diminishing staff.

ADM SD agreed that the forecasts were off about 4% and the Deputy Minister agreed that we need more sophisticated analysis. K. Hillier advised that the Statistics Division reports quarterly on War Service Veterans and agreed to ensure that the union is on the distribution list for these statistics.

**Action Item: H. Parry to ensure that the union is in receipt of the Quarterly Statistical Report.**

The union further stated that their members understand that there are going to be cuts, and are pre-occupied with numbers.

The Deputy Minister responded that, while it's not exact, we can forecast what our clientele will look like. She further indicated that these numbers are available for sharing.

**Action Item: ADM CS to inform the union when Departmental Quarterly Financial Reports are posted online.**

**Action Item: ADM CS to ensure that the union has access to our Intranet site.**

## 6. Budget

La SMA-SM informe le syndicat que rien n'a changé depuis la dernière réunion et que nous prévoyons toujours terminer l'année avec un budget équilibré. Elle indique également que tous les ministères doivent désormais afficher en ligne leurs états financiers à la fin de chaque trimestre.

Le syndicat demande qu'ACC soit exclu des réductions de 5 % et de 10 % pour la prochaine année, affirmant que les prévisions de nos clients ne sont pas exactes, raison pour laquelle il y a eu un augmentation de la charge de travail du nombre décroissant d'employés.

La SMA-SM reconnaît qu'il y avait une différence de 4 % dans les prévisions, et la sous-ministre reconnaît que nous avons besoin d'une analyse plus poussée. K. Hillier indique que la Direction générale de la statistique produit des rapports trimestriels sur les anciens combattants ayant servi en temps de guerre et accepte de voir à ce que le syndicat soit inscrit sur la liste de distribution de ces statistiques.

**Mesure de suivi : H. Parry verra à ce que le syndicat reçoive le rapport statistique trimestriel.**

Le syndicat indique également que ses membres savent qu'il va y avoir des réductions et qu'il se préoccupe lui-même des chiffres.

La sous-ministre répond que, même si celles-ci ne sont pas exactes, nous pouvons établir des prévisions au sujet de la composition de notre clientèle. Elle ajoute que ces chiffres peuvent être communiqués.

**Mesure de suivi : La SMA-SM informera le syndicat lorsque les rapports financiers trimestriels du Ministère seront affichés en ligne.**

**Mesure de suivi : La SMA-SSM verra à ce que le syndicat ait accès à notre site Intranet.**

## 7. Administrative Services Review (ASR)

The ADM CS opened this agenda item by providing some background information on the ASR, specifically that, on August 4, 2011, the Government announced measures to streamline and identify savings in Information Technology (IT) through Shared Services. She further indicated that Corporate Services is also being impacted by the ASR.

She advised that the Department is working very closely with staff and unions and identified Barclay Rand as the contact for Shared Services.

The union responded that, given the current climate, they are dealing with more labour relations issues. Given that the Human Resources staff being assigned to Shared Services are both currently located in Labour Relations, they asked what sort of plan was in place to compensate for the diminishing resources there.

Management acknowledged that resources may need to be moved.

The union then commented on the briefing they received from DG, ITIMD on Shared Services, raising concerns about how it will function.

The Deputy Minister recognized that they will be faced with huge challenges, but the objective is noble. We should have something better than the patchwork technology that we have today.

## 7. Examen des services administratifs (ESA)

Pour l'étude de ce point à l'ordre du jour, la SMA-SM commence par fournir des renseignements généraux sur l'ESA, en précisant notamment que, le 4 août 2011, le gouvernement a annoncé des mesures visant à rationaliser et découvrir des économies dans la technologie de l'information (TI) au moyen des Services partagés. Elle indique également que les Services ministériels sont également touchés par l'ESA.

Elle indique que le Ministère travaille étroitement avec le personnel et les syndicats et que Barclay Rand est la personne-ressource des Services partagés.

Le syndicat répond que, compte tenu du climat actuel, il traite de plus de questions liées aux relations de travail. Vu que les deux employés aux Ressources humaines qui sont affectés aux Services partagés se trouvent actuellement aux Relations de travail, il veut savoir quelle sorte de plan est en place pour compenser la réduction des ressources dans ce secteur.

La direction reconnaît qu'il faudra peut-être déplacer des ressources.

Le syndicat commente ensuite la séance d'information que lui a offerte le DG, DGGITI sur les Services partagés, se préoccupant de la façon dont cela fonctionnera.

La sous-ministre reconnaît que le Ministère fera face à des défis de taille, mais que l'objectif est noble. Nous devrions avoir quelque chose de mieux que la technologie de fortune dont nous disposons aujourd'hui.



## 8. Deficit Reduction Action Plan (DRAP)

The Deputy explained that all departments were asked to develop proposals to meet a 5% and a 10% reduction in their overall budget (operations and programs/services). Departments were required to deliver their proposals to Ministers by October 3, 2011.

A committee was formed to develop these proposals, guided by the following principal: minimum impact on Veterans. Sometime in the summer, it was announced that TBS had hired Deloitte to provide advice to Ministers.

Plans were delivered to Ministers on October 3, 2011. The third week of October, departments were scheduled to appear before the cabinet committee and present their plans and make recommendations, which then went to the Prime Minister and the Minister of Finance, to be included in Budget 2012.

Departments were informed that, at no cost to them, they could engage Deloitte in this exercise. VAC opted to take advantage of this for two reasons: 1) to firm up our proposals and to seek their expert advice, and 2) to engage and educate them so that when they spoke in the room, they would do so informed and educated to our unique circumstances (i.e., transformation project).

The union requested clarification on the purpose of engaging Deloitte, whether it was worth the money, and whether or not the Department had an opportunity to provide feedback to TBS.

The Deputy Minister advised that Deloitte was hired by TBS and, therefore, could not comment on the dollar factor. However, she further responded that we needed them to understand that we are different and to make sure they fully understood in a very short period of time. It was more 'risk management' on our part and ended up being a successful exercise. The Associate DM further advised that several meetings were held with TBS where feedback was

## 8. Plan d'action pour la réduction du déficit (PARD)

La sous-ministre explique que l'on a demandé à tous les ministères d'élaborer des propositions pour réaliser des réductions de 5 % et de 10 % de leur budget global (opérations et programmes/services). Les ministères devaient présenter leurs propositions aux ministres au plus tard le 3 octobre 2011.

Un comité a été formé pour élaborer ces propositions, guidé par le principe suivant : un impact minimum sur les anciens combattants. Durant l'été, on a annoncé que le SCT avait retenu les services de Deloitte pour conseiller les ministres.

Les plans ont été présentés aux ministres le 3 octobre 2011. Le troisième semaine d'octobre, les ministères devaient comparaître devant le Comité du Cabinet, présenter leurs plans et formuler des recommandations, qui ont été soumis ensuite au premier ministre et au ministre des Finances, afin de les inclure dans le budget de 2012.

On a informé les ministères qu'ils pouvaient, sans frais, retenir les services de Deloitte au cours de cet exercice. ACC a décidé de se prévaloir de ces services pour deux raisons : 1) pour étoffer nos propositions et pour demander ses conseils éclairés, et 2) pour l'informer au sujet du Ministère afin que Deloitte puisse parler en toute connaissance de cause au sujet de notre situation particulière (p. ex., le projet de transformation).

Le syndicat demande des éclaircissements au sujet de la raison de recourir aux services de Deloitte, demandant si cela valait la peine et si le Ministère avait eu la chance de faire des commentaires au SCT.

La sous-ministre indique que c'est le SCT qui a retenu les services de Deloitte et qu'elle ne peut donc se prononcer sur la question des honoraires. Toutefois, elle ajoute qu'il était important que le Cabinet comprenne que nous sommes différents et que nous disposons de très peu de temps pour y arriver. C'était plus une

## 9. Communications/Consultations

The union asked if there were any upcoming town hall meetings as they would like to attend. ADM SD responded that there was one scheduled in Charlottetown on November 29th, followed by a managers' meeting the next day.

The union then advised that, with regards to timing around receipt of communication, they want to know before changes occur, not after, and used the communication around changes to the NCCN as an example.

ADM SD advised that he is quite prepared to share information with the union, but wanted them to be aware that the lists change regularly and the information shared will not necessarily be rolled out.

ADM PCC also advised that there is a team dedicated to internal communications. We currently use the Wiki, Intranet, and hold meetings; however, we recognize that we're still not where we need to be. We need to get creative and there is support from the top to get it done.

The union raised concerns with the "Warm Transfer Calls" business process that was distributed across Canada. They indicated that the process was received only 3-4 days prior to its effective date of November 1, 2011, the contents of which are unreasonable.

Management advised that the document was a working document and not intended to be distributed. Management further apologized for any angst it may have caused.

The union raised a further concern about CSAs becoming NCCN Analysts, and asked if the NCCN was going to close. Management responded that it must look at the process that best serves the client.

## 9. Communications/Consultations

Le syndicat veut savoir si des assemblées générales sont prévues, car il aimerait y assister. Le SMA-PS répond qu'une assemblée générale est prévue à Charlottetown le 29 novembre et qu'elle sera suivie d'une réunion des gestionnaires le lendemain.

Le syndicat indique ensuite, en ce qui concerne la date de réception des communications, qu'il aimerait être informé des changements avant que ceux-ci soient apportés et non après, en donnant l'exemple de la communication des changements au Réseau national des centres d'appels (RNCA).

Le SMA-PS répond qu'il est à tout fait disposé à communiquer l'information au syndicat, mais il veut que celui-ci sache que les listes changent régulièrement et que l'information communiquée ne sera pas nécessairement déployée.

Le SMA-PCC indique également qu'une équipe se consacre aux communications internes. Nous utilisons actuellement le Wiki et l'Intranet, et nous tenons des réunions; toutefois, nous reconnaissons que les communications ne répondent pas encore à nos attentes. Il nous faut être créatifs, et nous pouvons compter sur le soutien de la direction pour y arriver.

Le syndicat fait part de ses préoccupations au sujet du processus opérationnel concernant les « transferts accompagnés », qui a été distribué dans tout le pays. Il indique avoir reçu le processus seulement trois à quatre jours avant sa date d'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2011, dont le contenu n'est pas raisonnable.

La direction précise qu'il s'agit d'un document de travail et qu'il ne doit pas être distribué. Elle s'excuse également des inquiétudes que ce document peut avoir suscitées.

Le syndicat soulève une autre préoccupation au sujet des ASC qui deviendront des analystes du RNCA et demande si le RNCA va fermer ses portes. La direction répond qu'elle doit chercher à déterminer quel processus répond le mieux aux besoins du client.

## **10. Workplace Charitable Campaign**

The union indicated that they were disappointed that, during the kick-off for the Workplace Charitable Campaign in Charlottetown, there was a possibility that there would be no money for hospitality.

J. Gilbert indicated that the coffee and donuts provided were paid for from the Communications budget. The reason for the delay was because he was questioning whether or not it should be provided given the current fiscal environment. As well, not all regions provide hospitality for this event.

**Action Item: J. Gilbert to review how each region manages hospitality for the Workplace Charitable Campaign.**

## **10. Campagne de charité en milieu de travail**

Le syndicat est déçu du fait que, lors du lancement de la Campagne de charité en milieu de travail à Charlottetown, il était possible qu'aucun budget ne soit prévu pour les frais d'accueil.

J. Gilbert indique que le café et les beignes fournis ont été payés à partir du budget des Communications. La raison du retard est attribuable au fait qu'il se demandait si on devait les fournir ou non, compte tenu du climat financier actuel. De même, toutes les régions n'offrent pas des réceptions durant cette activité.

**Mesure de suivi : J. Gilbert déterminera comment chaque région gère les réceptions pour la Campagne de charité en milieu de travail.**

## 11. Wiki

The Associate DM opened this agenda item by referencing an article (The 80-20 Rule) that recently appeared on the Transformation Wiki. She indicated that there was no ill-will on the part of the author, and once the author was made aware of the effect it had on some staff, she immediately removed it. She further stated that the Wiki is intended to be an exchange of ideas.

The union expressed their concern over the article, indicating that had the role been reversed, that is, an employee speaking ill of the employer, the outcome would have been different, resulting in two sets of rules. The union requested consistency around this. They also requested that there be more controls around the Wiki, to avoid any further disrespectful, unconstructive comments or articles in the future.

The ADM CS responded that everyone who has access to the Wiki has had training, at which there were very clear expectations with respect to Values and Ethics, Code of Conduct, Use of Electronic Networks, etc. She further indicated that we do have groups that use the Wiki to do their work. We are working in a different world, getting opinions from various sources, and we do have to remain respectful.

## 11. Wiki

Pour l'étude de ce point à l'ordre du jour, la SM déléguée commence par mentionner un article portant sur la règle 80-20, qui a paru récemment sur le Wiki de la transformation. Elle indique que ce n'était pas une question de mauvaise volonté de l'auteure qui a enlevé immédiatement l'article après avoir appris l'effet que celui-ci avait eu sur des employés. Elle ajoute également que le Wiki doit servir à l'échange d'idées.

Le syndicat fait part de ses préoccupations au sujet de l'article, indiquant que, si le rôle avait été inversé, c'est-à-dire que si un employé avait dénigré l'employeur, le résultat aurait été différent. On se retrouve donc avec deux ensembles de règles. Le syndicat demande également d'avoir plus de contrôle concernant le Wiki, pour prévenir l'affichage d'autres commentaires ou articles irrespectueux ou non constructifs à l'avenir.

La SMA-SM répond que toute personne qui a accès au Wiki a suivi une formation au cours de laquelle on a formulé des attentes très claires relativement aux valeurs et à l'éthique, au code de conduite, à l'utilisation des réseaux électroniques, etc. Elle ajoute également que des groupes au Ministère utilisent le Wiki pour faire leur travail. Nous travaillons dans un monde différent et nous obtenons des opinions de diverses sources, et il nous faut continuer de faire montre de respect.

## 12. UVAE Structure

The RDG, Ontario/Quebec indicated that, at the Ontario regional meeting, she asked the union to consider aligning their structure with that of VAC, as the current structure presents challenges when dealing with the union on matters. For example, there are eight local presidents in Ontario, which can cause confusion. She also indicated that the union contact list on their website is not up-to-date.

The union advised that they are managing their structure and that, while they are not required to follow VAC's structure, if there are communication issues with the local presidents in the regions, they can look at that, and can also provide suggestions to the employer regarding their structure. They also advised that they would look at updating their Website.

The union further indicated that they would look at the MOU for Union Leave in the new year and suggested that perhaps more flexibility around the number of hours provided is required.

The DM recognized the different structures and indicated that we need to find ways to work smart, and suggested that this needs to be considered when negotiating the next MOU.

**Action Item: DG HR to begin discussions with union on the MOU for Union Leave, which is due to expire March 31, 2012.**

## 12. Structure du SEAC

La DGR, Ontario/Québec indique que, lors de la réunion régionale de l'Ontario, elle a demandé au syndicat d'envisager d'aligner sa structure sur celle d'ACC, car la structure actuelle présente des défis lorsqu'il faut faire affaire avec le SEAC pour des questions précises. Par exemple, il y a huit présidents de sections locales en Ontario, ce qui peut créer de la confusion. Elle indique aussi que la liste de personne-ressources sur le site Web du syndicat n'est pas à jour.

Le syndicat mentionne qu'il gère sa structure et que, même s'il n'est pas obligé de suivre la structure d'ACC, s'il y a des problèmes de communication avec les présidents des sections locales dans les régions, il peut envisager d'aligner sa structure et peut également faire des suggestions à l'employeur concernant sa propre structure. Il ajoute également qu'il envisagera de mettre à jour son site Web.

Le syndicat mentionne également qu'il examinera le protocole d'entente concernant les congés pour affaires syndicales au cours de la nouvelle année et laisse indiquer qu'il faudra peut-être faire montre d'une plus grande souplesse au sujet du nombre d'heures accordées.

La sous-ministre reconnaît que les structures sont différentes et indique qu'il nous faut trouver des moyens de travailler intelligemment et laisse entendre qu'il faudra en tenir compte au cours des négociations du prochain protocole d'entente.

**Mesure de suivi : Le DG des RH entreprendra les discussions avec le syndicat au sujet du protocole d'entente concernant les congés pour activités syndicales, qui doit prendre fin le 31 mars 2012.**

### 13. Service Delivery Updates

#### National First Level Appeals Unit

The RDG Atlantic advised that the centralization of first level appeals was a recommendation from the Kell Report. Effective October 17, 2011, the processing of first level appeals, previously completed by each of the Regional Offices and the Client Relations Unit at Head Office, was centralized under one National 1st Level Appeals Unit based in the Atlantic Region (not Charlottetown). Processing first level appeals in one location streamlines the process, improves efficiencies and enhances consistency on a national basis.

The union advised they did not have any questions on this topic at this time but may have some at a later date.

#### Service Canada Update

ADM SD advised that the partnership between VAC and Human Resources and Skills Development (Service Canada) is still being discussed and no date has been set as of yet for them to start taking calls for us. He further committed that the union would be advised prior to any announcement being made.

**Action Item: ADM SD to advise union of the Service Canada start date prior to any announcement being made.**

### 13. Le point sur la prestation des services

#### Unité nationale d'appel au premier palier

La DGR de l'Atlantique mentionne que la centralisation des appels au premier palier était une recommandation du rapport Kell. Depuis le 17 octobre 2011, le traitement des appels au premier palier, qui relevait auparavant de chacun des bureaux régionaux et de l'Unité des relations avec les clients à l'Administration centrale, a été centralisé dans une Unité nationale d'appel au premier palier établie dans la Région de l'Atlantique (non pas à Charlottetown). Le traitement des appels au premier palier à un seul endroit rationalise le processus, permet de réaliser des gains d'efficacité et améliore la cohérence au niveau national.

Le syndicat indique qu'il n'a pas de questions à ce sujet, mais qu'il pourrait en avoir à une date ultérieure.

#### Le point sur Service Canada

Le SMA-PS indique que les discussions se poursuivent au sujet du partenariat entre ACC et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (Service Canada) et qu'aucune date n'a encore été fixée pour le début du service de réponse aux appels que Service Canada nous offrira. Il s'engage également à informer le syndicat avant qu'une annonce soit faite à ce sujet.

**Mesure de suivi : Le SMA-PS informera le syndicat de la date de début de la prestation du service par Service Canada avant de faire une annonce.**

## 14.NCCN / TAC

### Contact Centre Initiatives Update

ADM SD opened this agenda item by advising that, in connection with what was mentioned earlier in the meeting, we have come up with a conceptual model, and are willing to sit down with the union to go over that as a separate briefing.

The RDG Atlantic provided an update on the NCCN/TAC. She indicated that it's been about ten months since the NCCN and TAC were integrated under the direction of a National Director and Director General. This integrated network provides opportunities to gain efficiencies and respond to the various information and service needs of Veterans. The vision for the NCCN/TAC network is to be a fully integrated client contact centre that consistently meets service standards and resolves at least 90% of clients' queries at the first contact, and noted that the Grade of Service (GOS) is up. She further advised that a number of initiatives have been proposed and put into place to transform how the network operates to improve service, including the installation of a Workforce Management Tool and the cross-training of NCCN/TAC staff.

Additional measures include piloting a new Line of Business (LOB) code system in Montreal, to be implemented across the network in December, as well as the draft client transfer protocol discussed earlier.

The union thanked RDG Atlantic and National Director NCCN/TAC for their work with the NCCN/TAC. They then asked whether the GOS was up because we are answering more calls or if it is because we have increased the number of FTEs, or both. They also asked if other staff besides TAC employees are answering calls.

## 14.RNCA / CAT

### Le point sur les initiatives relatives aux centres de contact

Pour l'étude de ce point à l'ordre du jour, le SMA-PS commence par indiquer que, en ce qui concerne ce qui a été mentionné plus tôt à la réunion, il nous faut arriver avec un modèle conceptuel, et que nous sommes prêts à nous asseoir avec le syndicat pour examiner à nouveau la question dans le cadre d'une séance d'information distincte.

La DGR de l'Atlantique fait le point sur le RNCA/les CAT. Elle ajoute que cela fait environ 10 mois que le RNCA et les CAT ont été intégrés sous la direction d'un directeur national et d'un directeur général. Ce réseau intégré offre des possibilités de réaliser des gains d'efficacité et de répondre aux divers besoins en information et en service des anciens combattants. Nous envisageons de faire du réseau de RNCA/CAT un centre de contact avec la clientèle entièrement intégré qui répond constamment aux normes de service et donne suite à au moins 90 % des demandes de renseignements des clients dès le premier contact; la qualité de service a augmenté. La DGR ajoute que diverses initiatives ont été proposées et ont été mises en place pour transformer le fonctionnement du réseau afin d'améliorer le service, dont l'installation d'un outil de gestion de la main-d'œuvre et la formation réciproque des employés du RNCA et des CAT.

Parmi les autres mesures, mentionnons un projet pilote relatif à nouveau système de codes des secteurs d'activités à Montréal, qui sera mis en œuvre à la grandeur du réseau en décembre, de même que l'ébauche du protocole concernant le transfert des appels de clients, qui a été discuté plus tôt.

Le syndicat remercie la DGR de l'Atlantique et le directeur national du RNCA/des CAT de leur travail avec le RNCA/les CAT. Il demande ensuite si l'augmentation de la qualité de service est attribuable au fait que nous répondions à plus d'appels ou que nous ayons augmenté le nombre d'ETP, ou aux deux. Il veut savoir également si d'autres employés à part les employés des CAT répondent aux appels.

