



*Union of Veterans' Affairs Employees of the Public Service Alliance of Canada/
Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants de l'Alliance de la Fonction publique du Canada*

National President/Présidente nationale

Virginia Vaillancourt

Déclaration du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants

au

Comité des anciens combattants de la Chambre des communes

12 mars 2020

Virginia Vaillancourt
Présidente nationale

Mike Martin,
Communications

Merci de nous donner l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Nous sommes ici ce matin au nom du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants, un Élément de l'Alliance de la Fonction publique du Canada.

Le SEAC représente plus de 2 800 employé-e-s d'Anciens Combattants Canada, dont la majorité du personnel de première ligne qui traite quotidiennement avec les anciens combattants et leur famille.

Si nous sommes ici aujourd'hui, c'est pour vous parler du travail des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada et des difficultés qu'ils doivent surmonter en ce qui a trait à leur charge de travail et à l'arriéré de demandes de prestation d'invalidité.

Les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada, à l'instar des besoins des anciens combattants, sont vastes, complexes et en constante évolution.

Nos gestionnaires de cas font partie du personnel de première ligne et sont des experts des services et des avantages d'ACC.

Ils doivent connaître la législation applicable, soit les divers règlements, politiques et lois qui servent à déterminer l'admissibilité à ces services et avantages.

Ils doivent pouvoir gérer les problèmes de santé mentale, intervenir en cas de crise, traiter avec des clients exaspérés et parfois en colère, et même s'y connaître en prévention du suicide. Ils doivent aussi comprendre les techniques d'entrevue motivationnelle et savoir les utiliser.

Comme vous l'ont rapporté les représentants du Ministère et d'autres personnes, l'un des principaux problèmes est que l'arriéré et les délais d'attente pour les services vont en augmentant. Par conséquent, les anciens combattants doivent prendre leur mal en patience. Cette situation pèse sur leurs finances et leur santé physique, mentale et émotionnelle et sur celle de leur famille. Elle affecte aussi directement ceux et celles qui essaient de les aider.

Nous voudrions vous dire qu'il s'agit d'un phénomène nouveau, mais l'arriéré et la charge de travail des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada sont en augmentation depuis des années.

En 2015-2016, le ministre des Anciens Combattants a promis de réduire le nombre de cas à 25 par gestionnaire pour que ces derniers aient plus de temps à consacrer à chaque dossier et puissent se concentrer sur les besoins des anciens combattants et de leur famille. Cette mesure était soutenue par un mémoire de l'ombudsman des anciens combattants présenté à la Chambre des Communes en 2016. Malgré cette promesse et de nombreuses tentatives du gouvernement fédéral depuis, ACC n'a pas réussi à atteindre cet objectif. Ces tentatives ont échoué lamentablement en tous points, comme vous pourrez le constater à partir des renseignements que nous allons vous présenter.

Le Comité a été informé des répercussions de la situation présente sur les anciens combattants et leur famille, dont l'augmentation des délais d'attente et la réduction des services, des visites à domicile et de la fréquence des interventions en santé physique ou mentale adaptées aux anciens combattants. Aujourd'hui, nous allons vous parler des répercussions sur les membres du personnel de première ligne, qui côtoient quotidiennement les anciens combattants et leur famille.

Quand nous avons appris que le Comité allait étudier ce dossier, nous avons entrepris de recueillir des données auprès de gestionnaires de cas de partout au pays. Ces deux dernières semaines, nous avons approché des gestionnaires de cas des régions pour parler de leur charge de travail et de leurs conditions de travail, et des répercussions qu'elles ont sur leur travail et sur les anciens combattants dont ils s'occupent.

Charge de travail actuelle

Nous leur avons demandé de parler de leur charge de travail. Voici ce qu'ils nous ont dit. Nous souhaitons que leurs voix portent. Voici le nombre d'anciens combattants que chaque gestionnaire doit aider :

55, 55, 50, 66, 64, 56, 45, 53, 55, 40, 56, 46, 47 et 50.

Nous leur avons demandé s'ils réussissaient à gérer autant de dossiers. Voici ce qu'ils nous ont dit :

« Gérer autant de cas, c'est ridicule. C'est impossible. »

« Je suis toujours en mode rattrapage, mais je ne reprends jamais le dessus. »

« J'essaie de faire ma part tous les jours, mais mon travail est en train de me rendre malade. »

« J'aime mon travail et j'aime aider les anciens combattants, mais je n'ai pas assez de temps pour leur consacrer toute l'attention qu'ils méritent. »

Conditions de travail

Nous leur avons demandé de parler de leurs conditions de travail. Voici ce qu'ils nous ont dit :

« On éteint les feux et on passe au prochain appel. »

« On n'a pas assez de temps pour procéder adéquatement à l'admission, à l'évaluation, à l'aiguillage, au suivi ou à la consultation avec les fournisseurs de services. »

« Avant, on faisait des visites à domicile toutes les deux ou trois semaines. Maintenant, c'est une fois par année. »

« On fait du triage. On se concentre sur les cas à risque élevé, mais on risque toujours d'en échapper un. »

« Nous prenons en charge des cas de santé mentale difficiles. Il faut constamment intervenir, et nous manquons tout simplement de temps. »

« Les anciens combattants et leurs familles méritent mieux. »

Rétention des employé-e-s

En raison de la surcharge de travail et des conditions de travail difficiles, de nombreux postes sont vacants et la rétention des employé-e-s s'avère

difficile, en particulier chez les gestionnaires de cas d'ACC. Dans la région de l'Atlantique, on rapporte que plus de 25 % des postes sont vacants. Les chiffres les plus élevés sont dans les régions bilingues. Ce phénomène vient aggraver une situation de travail déjà pénible.

« On embauche les nouveaux, on les forme, on leur donne leurs dossiers, et ils démissionnent ou demandent à être mutés. Puis on recommence. »

« Notre bureau est en pénurie de personnel depuis quatre ans. »

« Le processus d'embauche dure six mois. Ça signifie qu'un poste qui devient vacant le restera au moins six mois. »

« Nous avons besoin de mesures incitatives et de primes pour convaincre les gestionnaires de cas de rester. Le roulement est un véritable fléau. »

Stress et épuisement

Pas un seul gestionnaire de cas n'échappait au stress ou à un certain niveau d'épuisement. Leur travail leur cause de l'anxiété, de l'insomnie, de la prise de poids et de la fatigue physique, mentale et émotionnelle. Voici ce qu'ils nous ont dit :

« Il faut trouver des mécanismes externes pour gérer son stress. Certains prennent des congés, mais leur charge de travail ne fait que s'accumuler pendant leur absence. »

« L'intensité et la pression sont constantes. Dans notre bureau, tout le monde en souffre. »

« De nombreux anciens combattants sont suicidaires, et ça nous touche. On ramène ça à la maison et ça touche aussi nos familles. »

« Il n'y a tout simplement pas de soutien pour le personnel. »

Nous avons aussi été troublés par des signalements d'intimidation et de harcèlement de la part de responsables d'ACC envers les membres du personnel de première ligne. Bien que ce phénomène ne soit pas généralisé à toutes les régions, nous avons eu vent d'attitudes négatives et de commentaires constituant du harcèlement de la part de responsables, ce qui rend un travail déjà stressant encore plus difficile. Les plaintes officielles n'ayant pas résolu le problème, le harcèlement est devenu un fardeau de plus à porter pour les gestionnaires de cas touchés.

Arriéré des demandes de prestation d'invalidité

L'arriéré des demandes de prestation d'invalidité constitue une autre source de stress, tant pour les anciens combattants que pour le personnel d'ACC. Les gestionnaires de cas disent subir un stress quotidien. Les anciens combattants et leurs partenaires sont en colère et profondément frustrés par les retards. Ils appellent leur gestionnaire de cas pour demander des renseignements, seulement pour apprendre que rien n'a bougé. Les gestionnaires de cas ont le cœur brisé de voir les anciens combattants et leur famille souffrir. Ils se sentent complètement démunis. Pire encore : cela entrave réellement la création d'une relation positive et efficace entre le gestionnaire de cas et l'ancien combattant et sa famille. Le lien de confiance ne peut pas s'établir.

« Les anciens combattants sont frustrés et en colère. Ils crient contre nous. »

« On les comprend d'être au bout du rouleau. Ils n'ont pas assez d'argent pour vivre. »

« Ça a des conséquences sur leurs plans de traitement, et si les fonds de leur pension sont retenus en plus, c'est certain qu'ils vont en souffrir. Ça me fait de la peine de voir cette situation se répéter jour après jour. »

« Pourquoi le site Web dit-il que ça va prendre 16 semaines quand ça pourrait prendre jusqu'à deux ans? Les anciens combattants s'en rendent compte et me demandent ce qui se passe. Je n'ai aucune réponse à leur donner. »

« Les anciens combattants ont l'impression qu'on leur a menti, et nous aussi. »

Sécurité

L'arriéré a également donné lieu à des situations dangereuses dans certains bureaux, notamment ceux situés sur les bases. Le personnel de première ligne est facile d'accès et très peu protégé. On rapporte entre autres de la violence verbale, des appels téléphoniques menaçants et des menaces en personne. Plusieurs gestionnaires de cas, des hommes comme des femmes, ont dit ne pas se sentir en sécurité au travail. Même si les incidents ont été signalés et que les gestionnaires locaux ont réclamé des changements et des mesures de sécurité supplémentaires, ACC tarde à agir.

« On se fait constamment crier après par des anciens combattants et leurs partenaires. Je les comprends. Ils sont fâchés et insatisfaits. Mais j'ai quand même peur qu'ils s'en prennent physiquement à moi. »

Système GCcas et désengagement

Le passage de CDSN au système GCCas a causé et continue de causer des problèmes pour toutes les personnes devant traiter avec ACC. Pour les gestionnaires de cas, la transition effectuée le 1^{er} avril 2019 a été abrupte et mal préparée. Les gestionnaires ont l'impression de ne pas avoir reçu de formation adéquate et n'arrivent toujours pas à utiliser le système correctement.

À la suite de ce changement précipité, les gestionnaires ont reçu la directive de « désengager » des anciens combattants inscrits dans l'ancien système en date du 1^{er} avril 2019. Ils ont reçu des listes d'anciens combattants dont ils devaient justifier la présence dans le système, et ont été fortement encouragés à les convaincre de délaisser l'ancien programme pour de nouveaux volets, comme le soutien encadré. Pour les gestionnaires de cas responsables d'anciens combattants qui avaient besoin d'aide parce qu'ils n'étaient pas encore autonomes ou aptes au travail, cette politique était déraisonnable.

Malgré cela, dans plusieurs secteurs, les gestionnaires de cas subissaient une pression importante pour désengager des anciens combattants et étaient avisés d'éventuelles conséquences s'ils n'appliquaient pas cette directive. Cette période a été très difficile pour les gestionnaires de cas. À notre connaissance, la politique de désengagement actif est toujours en vigueur à ACC.

Consultation familiale

Un autre enjeu soulevé par de nombreux gestionnaires de cas à qui nous avons parlé était l'apparent changement d'orientation à ACC en ce qui concerne les services de consultation familiale pour les partenaires et les enfants. Bon nombre de gestionnaires de cas ont dû informer les membres de la famille d'anciens combattants qu'ils ne pouvaient plus recevoir des services de consultation ou consulter un psychologue en raison de changements à la politique. Sans surprise, les clients n'étaient pas contents de ce changement. Les gestionnaires de cas s'inquiètent des conséquences pour les partenaires et les enfants.

« Les services de consultation ont été interrompus pour des enfants qui tiennent des propos comme "je dois être gentil, sinon papa va se suicider". »

« Croix Bleue Medavie appelle des travailleurs sociaux pour les informer que les membres de la famille d'anciens combattants ne sont plus couverts. »

« Priver des anciens combattants ou des membres de leur famille d'avantages comme la consultation, c'est complètement ridicule et ça témoigne d'un manque de vision. »

« On me dit d'envoyer les enfants dans le système provincial, alors que je sais que les programmes y sont rares et nécessitent un an d'attente ». »

Changements recommandés

Nous sommes conscients que nous ne vous avons donné qu'un aperçu de ce que nous avons entendu et constaté à l'échelle du pays en ce qui

concerne la prestation des services aux anciens combattants. Nous espérons tout de même que vous comprendrez pourquoi les personnes qui travaillent en première ligne, les gestionnaires de cas, estiment que le système est en état de crise, et ce, depuis trop longtemps. Durant nos entretiens, nous leur avons demandé des idées pour redresser la situation. Voici leurs recommandations.

La priorité absolue serait de ramener le plus rapidement possible la charge de travail à un niveau acceptable. La réduction de la charge de travail à 25 anciens combattants n'est peut-être pas réaliste à court terme, mais devrait être l'objectif à moyen terme. Il est toutefois hors de question d'attendre encore cinq ans. Cinq années se sont en effet écoulées depuis la promesse de réduire la charge de travail à 25 dossiers par gestionnaire. Pour le bien-être des anciens combattants et des employé-e-s, il est impératif que des changements soient apportés immédiatement.

Les gestionnaires de cas réclament également qu'Anciens Combattants Canada engage immédiatement du personnel de première ligne supplémentaire pour rattraper l'arriéré et traiter les anciens combattants avec le respect qu'ils méritent. Cette situation perdure elle aussi depuis trop longtemps. C'est pourquoi nous espérons que le Comité pressera le gouvernement et le ministère à agir sans tarder.

Les réclamations concernent également l'amélioration des réseaux de soutien, de la formation et de l'aide à l'intention des employé-e-s ainsi que l'amélioration de la formation et du soutien à l'intention des gestionnaires et des superviseur-e-s pour leur permettre de faire leur travail plus

efficacement. Enfin, les gestionnaires de cas souhaitent que le gouvernement fédéral revoie leur description de travail et leurs niveaux de classification pour qu'ils rendent véritablement compte de l'importance de leur travail.

Merci de nous avoir invités pour vous faire part des problèmes, des enjeux et des recommandations de nos gestionnaires de cas. Nous avons été investis de la mission importante de transmettre leurs messages. Notre espoir commun est qu'on puisse apporter des changements pour améliorer la vie des anciens combattants, de leur famille et de ceux qui ont l'honneur de les servir. Nos anciens combattants méritent un meilleur traitement.