



## PAR COURRIEL

Le 19 septembre 2022

L'honorable Lawrence MacAulay  
Ministre des Anciens combattants  
Chambre des communes  
Ottawa, Ontario K1A 0A6  
[lawrence.macaulay@parl.gc.ca](mailto:lawrence.macaulay@parl.gc.ca)

Monsieur le ministre MacAulay,

Je vous écris au sujet de la prestation en sous-traitance du travail des gestionnaires de cas d'Anciens combattants Canada et des effets négatifs qu'elle aura sur les vétérans et leurs familles.

Le Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants (SEAC) et l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) s'inquiètent énormément de l'intention du gouvernement de donner du travail des gestionnaires de cas à contrat au secteur privé. Pareille sous-traitance va à l'encontre de la mission d'ACC de fournir des services et des prestations exemplaires axées sur la clientèle et répondant aux besoins des vétérans, d'autres clientes et clients et de leurs familles en reconnaissance des services qu'ils ont rendus au Canada.

Le rapport de 2022 de la vérificatrice générale du Canada met en évidence la nécessité de réduire le temps que les vétérans doivent attendre pour recevoir les prestations auxquelles ils ont droit, afin de favoriser le bien-être des vétérans. Il est reconnu dans ce rapport que les retards de réception de ces prestations pourraient entraver les traitements, nuire à l'accès des vétérans à d'autres programmes et services administrés par ACC et porter les vétérans à croire qu'on ne traite pas leur service avec le respect qui lui est dû.

Le rapport conclut qu'ACC n'a aucun plan de dotation à long terme pour éliminer les longs temps d'attente. Le fait d'engager des employées et employés pour une période déterminée afin d'aider à traiter l'arriéré des demandes n'a pas stabilisé les effectifs car bon nombre des personnes nommées pour une période déterminée ont quitté leurs emplois pour en accepter d'autres leur assurant plus de sécurité. La vérificatrice générale a demandé à ACC de créer une main-d'œuvre stable pour traiter les prestations en collaborant avec les organismes du gouvernement central à l'établissement d'un plan à long terme assurant des ressources humaines durables afin que les demandes de prestations soient traitées en temps opportun.



ACC a approuvé cette recommandation. Toutefois, la sous-traitance n'assure pas une main-d'œuvre stable et ne donne pas à ACC la capacité de supervision ni les mécanismes de contrôle de la qualité nécessaires à la prestation de services axés sur les clientes et clients. Le fait de demander au secteur privé de tenter de fournir de tels services publics de qualité témoigne d'un manque de respect envers les vétérans et leurs familles et ne fera qu'aggraver le problème qu'il est censé régler.

C'est pour cela que l'AFPC vous incite à rencontrer les membres du SEAC, à entendre leurs inquiétudes au sujet de la proposition et à trouver d'autres solutions répondant aux besoins des vétérans. Je crois savoir que vous avez été invité à participer à un événement qui aura lieu à Charlottetown le 27 septembre. Ce sera une importante occasion d'écouter les gestionnaires de cas et de comprendre que la sous-traitance est l'antithèse de la création d'une main-d'œuvre stable à long terme dans les services aux vétérans. Le travail doit demeurer au sein d'ACC et être accompli par des fonctionnaires formés et dévoués.

Voilà pourquoi je vous invite de nouveau à la réunion qui aura lieu à Charlottetown le 27 septembre. Je vous incite ainsi qu'ACC à collaborer avec le SEAC et l'AFPC à l'établissement de solutions durables de prestation de services d'ACC aux vétérans qui maintiennent ce travail en tant que services publics de qualité fournis par des gestionnaires de cas dévoués. Je demeure engagé à atteindre cet objectif et je compte sur votre appui pour l'atteindre en temps opportun par la collaboration.

Agréez, Monsieur le ministre MacAulay, l'expression de mes sentiments les meilleurs,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Chris Aylward', with a long horizontal flourish extending to the right.

Chris Aylward,  
président national

c.c. Virginia Vaillancourt, présidente nationale du Syndicat des employé-e-s des Anciens combattants