

(traduction)

Honorable Ahmed Hussen

Le 21 juillet 2021

Monsieur le Ministre,

L'Alliance de la Fonction publique du Canada, par l'entremise de son Élément, le Syndicat de l'Emploi et de l'Immigration du Canada, représente environ 23 000 personnes qui travaillent à Service Canada. Ces membres sont des fonctionnaires dévoués qui veillent à ce que la population canadienne et les nouveaux arrivants au pays reçoivent des services de haute qualité lorsqu'ils ont recours à des programmes comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, les prestations parentales et bien d'autres.

Nos membres sont fiers de leur travail. Lorsque la pandémie a frappé, ils ont répondu à l'appel, sont passés au télétravail, se sont portés volontaires pour offrir des programmes d'urgence et ont fait preuve d'un professionnalisme et d'une souplesse dignes de leur dévouement envers leur travail et la population canadienne.

Leur récompense? Le risque que leur emploi soit confié à la sous-traitance.

Le recours à des entrepreneurs privés pour répondre au numéro 1-800-O-Canada – le premier point de contact de nombreux résidents avec Service Canada – nous inquiète particulièrement.

Les Canadiennes et les Canadiens qui se tournent vers Service Canada vivent des grands changements et de grandes transitions : emploi, retraite, invalidité, naissance d'un enfant – des moments stressants pour tous. Si l'on ajoute à cela la pandémie et l'instabilité économique, on convient que le gouvernement se doit d'offrir à sa clientèle des services de qualité et une stabilité que seule la fonction publique peut fournir. Le personnel des centres d'appels privés n'est pas formé et ne possède pas l'expérience pour fournir des services complets et fiables aux usagers, pas plus qu'il n'a accès aux systèmes et aux services nécessaires.

Monsieur le Ministre, une myriade de preuves substantielles et [cohérentes](#) démontrent que la privatisation coûte [plus cher](#) et [diminue la qualité des services](#), et que ce sont toujours les gouvernements qui [assument les risques encourus](#) lorsqu'une société ne remplit pas ses obligations contractuelles. Le nouveau contrat pour la ligne 1-800-OCanada, qui a été confié à une société américaine spécialisée dans le recouvrement de dettes et non dans les services aux personnes dans le besoin, a de quoi nous inquiéter.

EDSC a déjà rapatrié 75 emplois de Service Canada dans la fonction publique. Nous sommes convaincus que ce sont également les fonctionnaires qui devraient effectuer les autres tâches dans les centres d'appels.

À l'heure où le Canada s'apprête à lancer son plan de reprise économique, il ne faut pas oublier une réalité importante : la privatisation accroît la [pauvreté](#) et la [disparité économique](#). En fait, il est clair que la [fonction publique est un puissant moteur économique](#).

Monsieur le Ministre, nous vous présentons ces deux demandes :

Premièrement, que vous teniez compte des arguments visant le rapatriement des emplois du centre d'appels du 1-800-O-Canada à la fonction publique. Nous estimons que les usagers de ce service et la population canadienne en général seront les premiers à bénéficier de ce changement.

Deuxièmement, que nous nous rencontrions pour discuter amplement de cette question.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, nos meilleures salutations.

Chris Aylward
Président national de l'AFPC

Eddy Bourque
Président national du SEIC