

## *English to follow*

### **Cadre national sur les heures supplémentaires pour les employés – Programme de passeport**

#### **Contexte**

Le programme de passeport connaît actuellement une forte demande de passeports. ESDC/Service Canada a élaboré un plan en cinq points pour répondre à cette demande, axé sur les éléments suivants :

1. Augmenter le volume de demandes en personne
2. Simplification des politiques et des procédures
3. Communication
4. Augmentation des effectifs
5. Modernisation

La direction rencontre actuellement chaque semaine les représentants syndicaux afin d'assurer un dialogue régulier au fur et à mesure de l'avancement de ce plan, et pour des discussions approfondies sur les questions clés (par exemple, la dotation, la productivité). Dans le cadre de ces réunions hebdomadaires, les représentants syndicaux ont demandé à la direction de développer un cadre national sur les heures supplémentaires afin de permettre une cohérence nationale.

Les employés font de nombreuses heures supplémentaires pour soutenir le programme de passeports. La direction apprécie sincèrement la contribution de tous les employés pour répondre à la forte demande de passeports en ce moment. Des stratégies de dotation sont en place pour augmenter le nombre d'employés travaillant pour le programme de passeport ; à mesure que de nouveaux employés sont formés et disponibles pour soutenir la réception et le traitement, la demande d'heures supplémentaires devrait diminuer avec le temps.

Afin d'assurer la santé, le bien-être et la sécurité de nos employés, nous nous référons à la convention collective pour toute décision relative à l'offre d'heures supplémentaires.

Les heures supplémentaires sont régies par l'[Article 28 de la convention collective des Services des programmes et de l'administration \(PA\) de l'APFC](#). Voici deux clauses importantes ; cependant, il existe d'autres clauses importantes relatives aux heures supplémentaires que les gestionnaires doivent respecter.

#### ***28.04 Sous réserve des nécessités du service, l'employeur s'efforce autant que possible :***

- a. de ne pas prescrire un nombre excessif d'heures supplémentaires et d'offrir le travail supplémentaire de façon équitable entre les employé-e-s qualifiés qui sont facilement disponibles.***
- b. d'attribuer les heures supplémentaires aux employés du même groupe et du même niveau que le poste à combler, c'est-à-dire CR-4 à CR-4, PM-2 à PM-2, etc.***

**28.08 a) Les heures supplémentaires donnent droit à une rémunération sauf dans les cas où, sur la demande de l'employé-e et avec l'approbation de l'employeur, ces heures supplémentaires peuvent être compensées au moyen d'une période équivalente de congé payé.**

**Comme indiqué précédemment, il existe d'autres articles importants relatifs aux heures supplémentaires dans la convention collective (par exemple, les repas, le taux de rémunération) que les gestionnaires doivent respecter. Les articles ci-dessus sont simplement deux des articles clés aux fins du présent cadre. Pour toute question sur l'application des heures supplémentaires, veuillez contacter les Relations de travail.**

## **Principes Directeurs et Exigences**

- Les heures supplémentaires constituent un élément clé de la stratégie visant à répondre à la demande de passeports, tout en reconnaissant que l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est essentiel au bien-être des employés.
- Les conventions collectives doivent être respectées en tout temps, c'est-à-dire que la direction ne peut pas appliquer des " restrictions " aux clauses relatives aux heures supplémentaires dans la convention collective (par exemple, appliquer une restriction selon laquelle un employé ne peut se voir offrir des heures supplémentaires le dimanche que s'il travaille le samedi ; appliquer une restriction selon laquelle les heures supplémentaires ne seront payées que sous forme de congé payé équivalent plutôt que sous forme de paiement). De telles restrictions constituent une violation de la convention collective.
- Les employés qui sont intéressés et disponibles pour faire des heures supplémentaires doivent être soutenus.
- Les heures supplémentaires peuvent être disponibles au bureau et à distance, en fonction du travail à effectuer.
- Chaque région appliquera ce cadre national au sein des bureaux locaux et fera participer les comités consultatifs syndicaux-patronaux régionaux à sa mise en œuvre.

Les exigences opérationnelles varient d'une région à l'autre et d'une fonction à l'autre. Les heures supplémentaires sont disponibles au bureau et à distance, en fonction du travail à effectuer tel qu'identifié par la direction locale.

Le traitement actuel des passeports comporte certaines tâches qui ne peuvent être effectuées à distance. Par exemple, l'ouverture des demandes de passeport reçues par la poste, la numérisation des demandes et des documents dans IRIS, ainsi que le service aux clients en personne. En revanche, le travail à distance est possible pour soutenir le traitement sans papier et d'autres tâches, et devrait être encouragé dans la mesure du possible.

Il est important de s'assurer que les heures supplémentaires effectuées par les employés leur permettent de concilier travail et vie personnelle. La direction locale engagera les employés à soutenir cet objectif, tout en veillant à ce que l'accès aux heures supplémentaires soit accordé.

\*\*\*\*\*

## National Framework for Employee Overtime – Passport program

### Background

The Passport program is currently experiencing a high demand for passports. ESDC/Service Canada has developed a Five Point Plan to respond to this demand, focussed on the following elements:

1. Increasing in-person volume
2. Policy/procedure simplification
3. Communication
4. Staffing increases
5. Modernization

Management is currently meeting on a weekly basis with union representatives to ensure regular dialogue as this plan progresses, and for “deep dive” discussions on key issues (e.g. staffing, productivity). As part of these weekly meetings, union representatives have asked management to develop a national framework on overtime to enable national coherence.

Employees are working significant hours of overtime to support the Passport program. Management sincerely appreciates the contribution of all employees to respond to the high demand for passports at this time. Staffing strategies are in place to increase the number of staff working in the Passport program; as new staff are trained and available to support intake and processing, the demand for overtime is expected to decrease over time.

In order to ensure the health, well-being, and safety of our employees we refer to the collective agreement for any decisions related to the offering of overtime.

Overtime is governed by [article 28 of the PSAC Program and Administrative Services \(PA\) collective agreement](#). [Below are two important clauses however, there are other important clauses relating to overtime that managers must respect](#).

***28.04 Subject to operational requirements, the Employer shall make every reasonable effort to:***

- c. avoid excessive overtime and to offer overtime work on an equitable basis among readily available qualified employees***
- d. endeavor to allocate overtime work to employees at the same group and level as the position to be filled, that is, CR-4 to CR-4, PM-2 to PM-2 etc***

***28.08 a) Overtime shall be compensated with a payment, except that, upon request of an employee and with the approval of the Employer, overtime may be compensated in equivalent leave with pay.***

***As previously noted, there are other important articles relating to overtime in the collective agreement (e.g. meals, rate of pay) that managers must respect. The above are simply two of the key articles for the purposes of this framework. For any questions on the application of overtime, please contact [Labour Relations](#).***

## Guiding Principles and Requirements

- Overtime is a key part of the strategy to address the demand for passports, recognizing that work-life balance is critical to employee well-being.
- Collective Agreements must be respected at all times, i.e. management cannot apply “language” or “qualifiers” to the overtime clauses in the collective agreement (e.g. applying a qualifier that an employee can only be offered overtime on Sunday if they work on a Saturday; applying a qualifier that overtime will only be paid in equivalent leave with pay rather than as a payment). Such qualifiers constitute a breach of the collective agreement.
- Employees who are interested and available for overtime should be supported.
- Each region will apply this national framework within local offices and engage regional union-management consultative committees on its implementation.
- Overtime may be available in the office and remotely, based on the work that needs to be performed as identified by local management. This varies from region to region and function to function.

Call Back Service (Weekend Duty) is an emergency passport service for those who have a valid reason for travel or, in cases of pleasure travel must satisfy the Passport Officer that they cannot realistically wait for normal business hours to have the passport issued. Operational requirements vary from region to region and it is not the same as working OT on weekends. According to article 29 of the [PSAC Program and Administrative Services \(PA\) collective agreement](#)

***29.01 Where the Employer requires an employee to be available on standby during off-duty hours, such employee shall be compensated at the rate of one half (1/2) hour for each four (4) hour period or part thereof for which the employee has been designated as being on standby duty.***

### **29.02**

- a. An employee designated by letter or by list for standby duty shall be available during his or her period of standby at a known telephone number and be available to return for duty as quickly as possible if called.***
- b. In designating employees for standby, the Employer will endeavour to provide for the equitable distribution of standby duties.***
- c. No standby payment shall be granted if an employee is unable to report for duty when required.***
- d. An employee on standby who is required to report for work and reports shall be compensated in accordance with clause 28.05(c) or 28.06(c), and is also eligible for reimbursement of transportation expenses in accordance with clause 28.10.***

Current passport processing involves some tasks that cannot be done remotely. For example, opening of the mail-in passport applications received, scanning of the applications and documents in IRIS, as well as serving clients in person. By contrast, remote work is possible to support Paperless Processing and other tasks, and should be encouraged wherever feasible.

It is important to ensure that overtime hours worked by employees allow them to balance work and personal life. Local management will engage employees to support this objective, while ensuring access to overtime is provided.