

Mise à jour sur la transition du RSSFP vers la Canada-Vie

Si vous avez lu le rapport du mois dernier sur la transition du Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) à la Canada-Vie, vous savez qu'elle ne s'est pas bien passée. Vous savez que nous continuons à faire de notre mieux pour vous aider et que nous travaillons constamment avec l'Administration du régime (AR), le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et la présidente du Conseil du Trésor.

Que vous essayiez de faire traiter une demande de règlement ou de parler à un-e agent-e, vous êtes sans doute fatigué-e-s et frustré-e-s, et vous voulez que le service de la Canada-Vie s'améliore. Nous le souhaitons tous.

Pendant que nos efforts se poursuivent, il peut être utile d'examiner comment nous en sommes arrivés là, ainsi que le rôle que nous avons joué dans la négociation du nouveau régime et de son administration.

Tout d'abord, le RSSFP n'est pas un régime d'assurance. Il s'agit d'un régime de soins de santé autofinancé pour lequel l'employeur paie les dépenses encourues par ses employé-e-s. Par contre, les retraité-e-s partagent les coûts avec l'employeur à parts égales, soit un ratio de 50:50. Les dépenses relatives aux retraité-e-s sont additionnées, leur total est divisé par le nombre de retraité-e-s et elles sont partagées entre l'employeur et les retraité-e-s.

Le Comité des partenaires du RSSFP, composé des agents négociateurs, de l'employeur et de l'Association, négocie les dépenses remboursables.

Du point de vue de l'Association, le processus de négociation des dépenses a commencé en 2017, lorsque nous avons mené un sondage pour déterminer les changements souhaités par les membres. Les résultats ont servi de point de référence à l'ancien président de l'Association, Jean-Guy Soulière, pendant les longues négociations, qui se sont terminées en 2022 lorsque les trois parties ont signé une proposition de renouvellement du régime, approuvée par la suite par le Conseil du Trésor. Le rôle de la Canada-Vie consiste à rembourser les membres aux taux auxquels l'Association a consenti.

En parallèle au renouvellement de l'accord renouvelé sur le RSSFP, le gouvernement a annoncé que la Canada-Vie avait obtenu le droit d'administrer le RSSFP lors d'un processus d'appel d'offres. L'Association n'a pas participé à ce processus.

Le renouvellement du RSSFP et sa nouvelle administration sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2023. On avait promis une transition en douceur aux participant-e-s, mais elle fut loin de l'être. La transition a connu des problèmes avec le processus d'adhésion

préalable, le remboursement des frais d'exécution d'ordonnance et la communication avec les agent·e·s de la Canada-Vie, par téléphone ou par courriel. Et la Canada-Vie a rejeté des demandes de règlement. L'une des retombées positives de tous les problèmes dont vous nous avez fait part est que nous disposons maintenant d'une liste de problèmes relatifs au remboursement à renégocier au cours du processus d'examen à mi-parcours du contrat.

Même si nous n'avons pas assumé de rôle dans l'administration du RSSFP, nous travaillons avec l'AR et le SCT sur les problèmes subis par nos membres. La vice-présidente Hélène Nadeau et Jessica Searson, qui est membre du personnel, travaillent avec détermination avec leurs homologues de l'AR. L'AR et le SCT sont à l'écoute et travaillent avec la Canada-Vie pour améliorer les services et les communications avec les membres et les processus. La présidente du Conseil du Trésor, Anita Anand, rencontre la Canada-Vie quotidiennement.

Aussi déçu·e·s que vous puissiez l'être au sujet de la Canada-Vie, songez à la tâche qui l'attendait lorsqu'elle a assumé la responsabilité de l'administration du régime le 1^{er} juillet 2023. D'un seul coup, elle a dû administrer le plus important régime de soins de santé du pays, dont le traitement des demandes de remboursement soumises par 1,7 million d'employé·e·s et de retraité·e·s, et de leurs personnes à leur charge. Parmi eux, 590 000 étaient des personnes âgées, dont 100 000 ne pouvaient ou ne voulaient pas utiliser d'ordinateur pour effectuer la procédure d'adhésion préalable ou soumettre des demandes de règlement. Ces personnes âgées avaient besoin de formulaires et de cartes de prestation imprimés. La Canada-Vie a également reçu la responsabilité d'administrer un régime comportant de nouvelles règles, dont la substitution obligatoire de médicaments (de marque à génériques), de nouvelles procédures de services remboursables comme la réaffectation du genre et des changements importants dans les services, notamment la physiothérapie. Ces règles avaient été acceptées par l'Association.

Les appels ont rapidement submergé la Canada-Vie, ce qui lui indiquait que ses 197 agent·e·s ne suffisaient pas à la tâche. Elle a commencé à embaucher davantage. D'ici le 4 novembre, elle aura ajouté 203 agent·e·s, ainsi que 51 responsables des demandes de règlements. Si vous êtes en colère par rapport au niveau de service, n'oubliez pas que l'Association n'a joué aucun rôle dans la négociation de ce changement.

Donc, plutôt que de réprimander les personnes qui sont à notre service, suivons nos valeurs : Faites preuve de patience, de gentillesse et de respect lors de vos échanges avec le personnel de la Canada-Vie et nos employé·e·s qui font de leur mieux pour vous aider.

Entre-temps, le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires a déclaré qu'il étudiera le cas de la mise en œuvre du RSSFP et de la Canada-Vie. Vous vous demandez peut-être si nous présenterons un mémoire. Nous

ne le ferons pas. Nous n'avons pas participé au processus de demandes de propositions. Nous représentons les retraité-e-s, pas les employé-e-s.

Merci de l'intérêt que vous portez au RSSFP, de votre volonté d'aider les membres et de votre travail au cours de cette transition difficile. Vos efforts assureront notre réussite.

Merci,

Roy Goodall

Président, Retraités fédéraux

Représentant des pensionné-e-s auprès du Comité des partenaires du RSSFP