

Mr. Green requested information about the time frame for those in dire financial need as a result of the Phoenix pay system to receive support as well as clarification on how cases in the backlog are prioritized.

The Government of Canada takes financial hardship cases very seriously. Several measures are in place to support employees experiencing pay issues, and this information is communicated regularly to employees and departments.

Financial support is available for employees missing any of their pay, in the form of an emergency salary advance or a priority payment. Employees should inform their managers of any pay issues and raise any concerns directly with their organization's chief financial officer, head of human resources, or even deputy minister, who are all there to provide support.

There is a well-established process in place, so that anyone in serious financial distress can get immediate help and have their cases escalated through the Client Contact Centre.

Escalated pay issues are put on a priority list to be addressed quickly by a compensation advisor. When a potential financial hardship case is identified, a situational assessment is made based on the information provided by the impacted employee, to determine whether it is a priority.

Issues that are considered financial hardships can include, but are not limited to, an employee who receives no pay, is missing a significant portion of their pay, or cases with multiple issues to be resolved that are causing significant financial hardship.

We are taking action on all fronts to support employees, resolve pay issues and reduce the backlog. We are seeing progress; since January 2018, we have reduced the number of backlog transactions with financial implications by 61%, or 235,000 cases, leaving 149,000 transactions still to be processed, as of April 1, 2020.

FR

Le gouvernement du Canada prend très au sérieux les cas de difficultés financières. Plusieurs mesures sont en place pour aider les employés aux prises avec des problèmes de paye, et ces renseignements sont communiqués régulièrement aux employés et aux ministères.

Une aide financière est offerte aux employés qui ne reçoivent pas leur paye, soit sous la forme d'une avance de salaire d'urgence ou d'un paiement prioritaire. Les employés doivent informer leurs gestionnaires de tout problème de paye et faire part de leurs préoccupations directement au dirigeant principal des finances, au chef des ressources humaines ou même au sous-ministre de leur organisation, qui sont prêts à offrir leur soutien.

Un processus bien établi est en place, afin que toute personne aux prises avec de graves difficultés financières puisse obtenir de l'aide immédiate et que le Centre de contact avec la clientèle puisse transmettre le cas au niveau hiérarchique supérieur.

Les problèmes de paye transmis au niveau hiérarchique supérieur sont inscrits sur une liste de priorités sur lesquelles un conseiller en rémunération doit se pencher rapidement. Si on relève un cas potentiel

de difficultés financières, on doit procéder à une évaluation de la situation à partir des renseignements fournis par l'employé concerné, afin de déterminer s'il s'agit d'une priorité.

Un employé qui ne reçoit pas sa paye, un employé qui ne reçoit pas une partie importante de sa paye ou les cas où il faut résoudre de multiples problèmes à l'origine d'importantes difficultés financières constituent des problèmes considérés comme des difficultés financières.

Nous prenons des mesures sur tous les fronts pour aider les employés, résoudre les problèmes de paye et réduire l'arriéré. Nous constatons des progrès : depuis janvier 2018, nous avons réduit de 61 % le nombre de mouvements en suspens comportant des répercussions financières, ce qui représente 235 000 cas. Au 1^{er} avril 2020, il restait 149 000 mouvements à traiter.