



SAGAS
RÉSULTATS DU
SONDAGE

> LE 15 DÉCEMBRE 2014

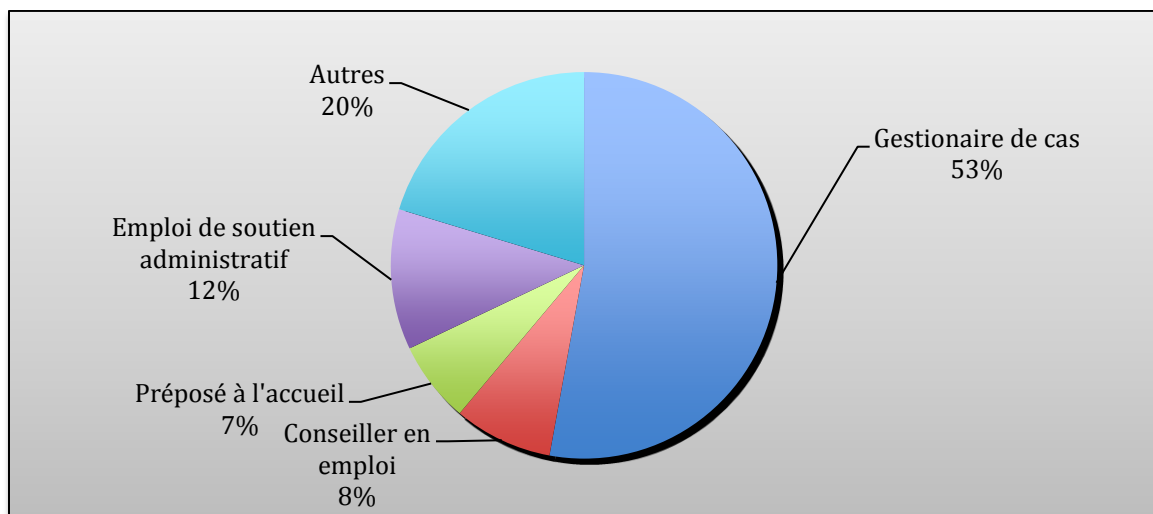
Aperçu

Entre le 17 novembre et le 1^{er} décembre 2014, un total de 1 029 membres du Syndicat canadien de la fonction publique travaillant dans le secteur de l'aide sociale en Ontario ont complété un sondage portant sur le Système de gestion de l'aide sociale (SAMS) récemment mis en œuvre.

Les résultats indiquent que les travailleurs de première ligne sont très sérieusement préoccupés par ce système informatique. Leurs préoccupations vont de l'impact sur la qualité des services à l'absence de formation utile en passant des enjeux de santé et sécurité.

Plus de la moitié des répondants étaient des gestionnaires de cas alors que les autres travaillaient à l'administration, aux demandes reçues ou en counseling d'emploi. Il y avait aussi des membres du personnel qui travaillaient comme agents d'évaluation de l'admissibilité, spécialistes de la vérification et travailleurs des services de soutien à la famille.

Quel poste occupez-vous à Ontario au travail ?



Fonctionnalité et qualité du service

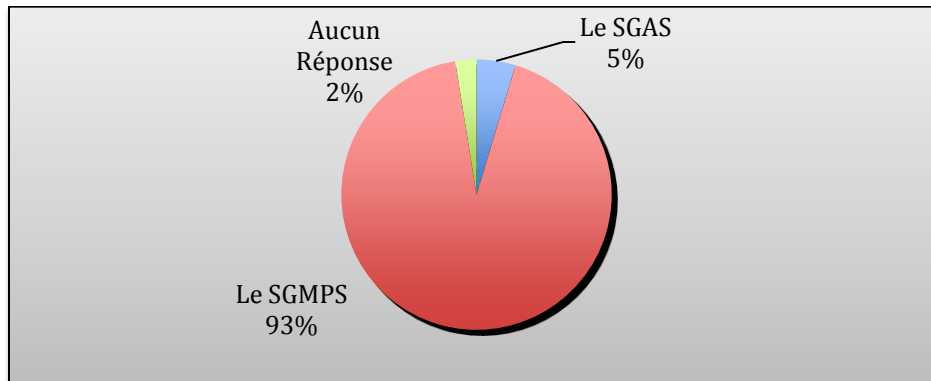
Plus de 90 % des travailleurs ont répondu que l'ancienne technologie, Technologie de modèle de prestation de services (SDMT), était mieux conçue et plus fonctionnelle que le nouveau système, SAMS.

Parmi les commentaires tirés du sondage, notons :

« Il faut trop de temps pour entrer les données nécessaires pour permettre à un client d'obtenir des services. Le SDMT demandait 90 % moins de saisies de données et il permettait d'ajouter des notes pour compléter un projet de cas. »

« C'est un système inefficace qui n'offre aucune facilité d'utilisation pour aider les clients adéquatement. Compléter une tâche sur ce système demande 5 fois plus de temps qu'avec le SDMT et l'information n'y est pas rapidement accessible. »

Quel système offre la meilleure conception et la meilleure fonctionnalité ? --SAMS ou SDMT ?



Ce sont 93 % des travailleurs qui se disent préoccupés par le fait que SAMS aura un impact sur la qualité des services qu'ils assurent. Pour 87 % des répondants, l'allongement du temps nécessaire à l'entrée des données constitue l'un des principaux facteurs qui affecteront la qualité des services.

Voici certains des commentaires faits par les travailleurs :

« Ontario au travail est la dernière ressource à la disposition des personnes dans le besoin. Je suis inquiet pour les gens qui touchent des prestations, il y aura une détérioration des services que nous offrons parce que nous devons utiliser SAMS. »

« L'entrée des données demande 5 fois plus de temps, sinon plus. »

« Le système n'est pas logique et ne permet pas à l'information de circuler de façon appropriée. »

« Il est clair que le système n'a pas été conçu spécifiquement pour le secteur de l'aide sociale. Il comprend des champs inutiles et il ne permet pas de mettre les dossiers en lien. »

« Le système est tellement alambiqué qu'il faut, par exemple, pour entrer un revenu, ouvrir 6 pages et les compléter toutes avant de finalement réussir à entrer le revenu. »

« Il est impossible d'y entrer des notes personnalisées permettant de maintenir le lien avec le client. »

« Les fonctionnalités attendues ne fonctionnent pas. Le traitement des témoignages est extrêmement fastidieux, chronophage et frustrant et il faut répéter l'opération dans plusieurs zones. Le langage n'est pas convivial et le système utilise de nouveaux mots pour diverses fonctions. »

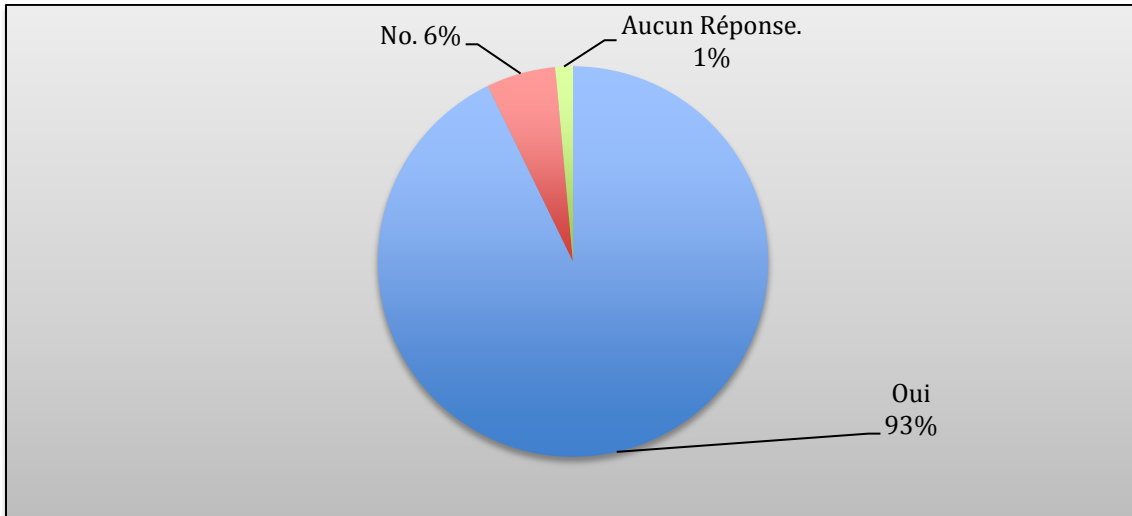
« Trop de lacunes et de champs où enregistrer des informations, ce qui ne laisse pas de temps à passer en tête à tête avec les clients. »

« Il faut amasser quantité d'informations qui n'ont rien à voir avec les besoins de nos clients. »

« Il n'y a plus de rapports humains – trop automatisé pour atteindre les résultats prévus. »

« Le système demande plus de manipulations et d'entrées de données pour en arriver au même résultat. Le système ne permet pas le signalement d'informations importantes pour des fins de suivi ou de couverture. L'élimination de la possibilité d'avoir accès à des notes structurées et détaillées est une bien mauvaise décision dans la mesure où nous sommes là pour donner des services aux clients. »

Craignez-vous que SAMS ait un effet négatif sur la qualité des services que vous offrez aux prestataires ?



Formation

La plupart des travailleurs ont reçu plus de 10 heures de formation sur SAMS. Il s'agissait d'enseignement virtuel, d'autoformation, de formation dirigée par des instructeurs, de webinaires et/ou de formation pratique en situation réelle, mais un peu moins de 10 % des travailleurs ont reçu moins de 5 heures de formation.

Plus de 70 % des répondants ont évalué que ni la formation ni l'échéancier n'étaient adéquats pour bien réussir à maîtriser le système.

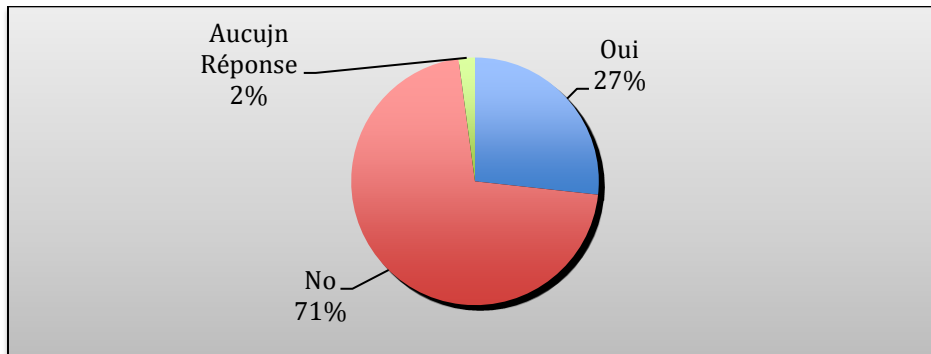
Parmi les commentaires portant spécifiquement sur la formation, mentionnons :

« Il y avait trop d'erreurs (bogues) dans l'environnement de formation alors, maintenant que SAMS a été implanté, nous ne sommes pas certains de ce qui doit être fait. »

« Il faut remarquer que la formation a été faite sur un système totalement désuet et donc sans pertinence dans le contexte de notre travail. »

« Le système ne fonctionne pas comme ils l'avaient promis. L'environnement de formation fonctionnait mieux que l'exploitation en situation réelle. »

La formation était-elle appropriée pour permettre d'en apprendre le fonctionnement ?

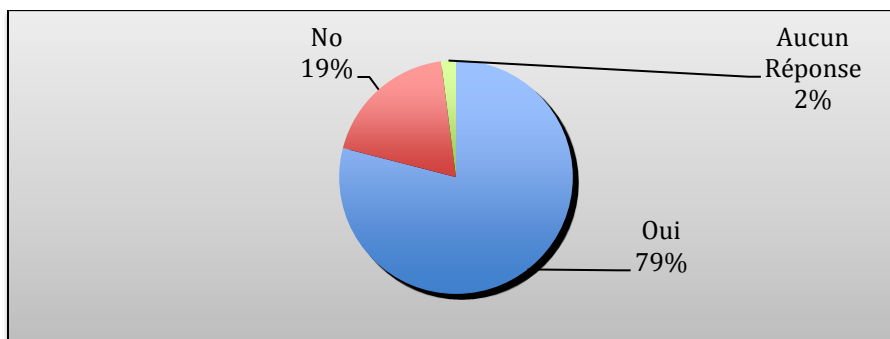


Santé et sécurité

Près de 80 % des membres du SCFP qui ont répondu au sondage ont dit être préoccupés par les microtraumatismes répétés comme le syndrome du canal carpien qui peut être provoqué par l'utilisation intensive du clavier et de la souris inévitable avec le système SAMS.

« Un répondant a dit : Les enjeux de santé physique : la douleur au poignet occasionnée par le nombre important de manipulations devant être faites. Pour un client qui n'a aucun revenu, il faudra cliquer 17 fois pour arriver à traiter le chèque, avec le système SDMT, c'était 4 ou 5. »

Votre expérience avec le système SAMS dans le cadre de votre formation, vous a-t-elle amené à craindre les microtraumatismes répétés comme le syndrome du canal carpien causé par une utilisation accrue de la souris et du clavier ?



Conclusion

Selon les résultats de ce sondage, il est clair que la technologie SAMS soulève de nombreux enjeux qui vont de l'augmentation du temps nécessaire à l'entrée des données, à une diminution de la qualité du service offert aux clients en passant par de probables problèmes de santé et sécurité pour les travailleurs. En bout de ligne, SAMS nuit à la capacité des travailleurs d'Ontario au travail d'assurer un service de qualité à une clientèle qui est déjà marginalisée.