

# Les oubliés des premières lignes

– Rapport des sous-secteurs –



**CCTSS**

Comité de coordination  
des travailleurs des  
services sociaux

**CUPE** **SCFP**  
Ontario

# Table des matières

## **1. Introduction**

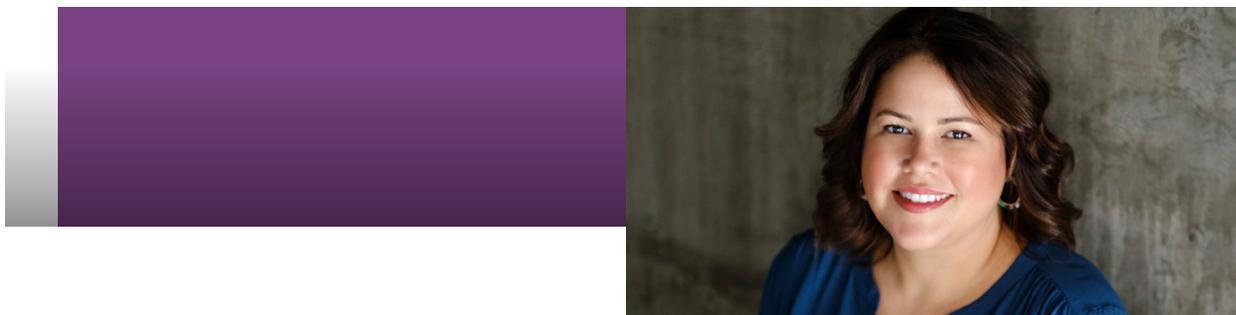
- a. Un message de Carrie Lynn Poole-Cotnam, présidente des services sociaux du SCFP-Ontario
- b. Contexte : impact et aperçu des sessions de mobilisation

## **2. Aperçu des principales conclusions**

- a. Changement dans le niveau de satisfaction au travail
- b. Stress en milieu de travail
- c. Niveau de dotation en personnel, recrutement et rétention
- d. Formation et perfectionnement des compétences

## **3. Résultats de l'enquête réalisée auprès des sous-secteurs**

## **4. Un plan d'action**



## Un message de Carrie Lynn Poole-Cotnam, présidente des services sociaux du SCFP-Ontario

Au cours des deux dernières années, les travailleurs des services sociaux ont traversé certaines des périodes les plus difficiles de leur carrière. Il est essentiel que leurs histoires soient racontées et que leurs voix soient entendues haut et fort par les décideurs. Cela est particulièrement vrai lorsqu'il nous faut prendre des décisions importantes, comme lors des prochaines élections provinciales. Le secteur se heurte à des défis tels qu'il n'a jamais connus auparavant. La pandémie a amplifié les difficultés qui frappent depuis longtemps les services sociaux, notamment le recrutement, la rétention, les redéploiements, l'afflux d'usagers des services et plus encore. Tout cela, sans que les municipalités et le gouvernement provincial ne prennent d'engagement pour stabiliser et améliorer les soutiens et les services dispensés par les travailleurs du secteur.

Les membres des services sociaux du SCFP-Ontario ont été un élément essentiel de la réponse à la pandémie. Bien souvent, ils étaient le seul soutien sur lequel les membres de la communauté pouvaient compter pour stabiliser leur vie. Les récits de première main des travailleurs contenus à ce rapport racontent ce que les membres du SCFP ressentent et vivent au quotidien. À bien des égards, cela a une conséquence correspondante pour les usagers des services. Par exemple, lorsqu'il y a pénurie de personnel ou que la charge de travail est trop élevée dans les services de développement, les bénéficiaires sont privés de ce dont ils ont besoin. Cette situation est insoutenable et indésirable.

Quelle que soit l'issue des prochaines élections, les travailleurs ont besoin que le gouvernement s'engage envers un soutien solide. Nos membres des services sociaux ont quelque chose d'important à apporter aux défis auxquels nous sommes confrontés.

## Contexte : impact et aperçu des sessions de mobilisation

Au cours de l'hiver 2021/2022, le Comité de coordination des travailleurs des services sociaux (CCTSS) du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) a organisé des sessions de mobilisation des membres intitulées « Les oubliés des premières lignes » dans les secteurs suivants :

- Services de garde d'enfants
- Sociétés d'aide à l'enfance
- Agences communautaires
- Services de développement
- Services sociaux municipaux

Toutes ces professions d'aide à autrui sont indispensables pour les collectivités ontariennes. Le CCTSS du SCFP représente plus de 35 000 membres à la grandeur de la province dans le secteur des services sociaux municipaux, des services de développement, des services de garde d'enfants, des sociétés d'aide à l'enfance et des agences communautaires. Au cours des deux dernières années, pendant la pandémie de COVID-19, les membres du CCTSS du SCFP ont souvent été les seuls soutiens des individus les plus marginalisés de la province. Sans ces travailleurs qui font ce qu'ils font, l'impact de la pandémie aurait pu être bien pire, en particulier pour les personnes issues des communautés en quête d'équité. En cette période où nous devons prendre des décisions ultimes en matière de leadership, à savoir une élection provinciale, il est important de se concentrer sur la meilleure façon de servir nos communautés.

**Les oubliés des premières lignes** est révélateur de ce que ces travailleurs ont vécu. Ces services communautaires et gouvernementaux, en grande partie à but non lucratif, sont connus pour être des emplois stressants manquant de ressources, en particulier en cette période de pandémie. L'objectif des sessions de mobilisation est de contribuer à informer les travaux futurs du Comité et les principales revendications à l'approche des élections provinciales.

Le thème des sessions « Les oubliés des premières lignes » est un sentiment partagé par plusieurs travailleurs qui se sentent ignorés, trahis et déçus par l'inaction des décideurs pendant la pandémie. Alors qu'on parle d'eux comme des héros, les travailleurs de première ligne font face à de sérieux obstacles pour obtenir un traitement équitable, de bons emplois et des salaires décents. Les sessions de mobilisation ont permis aux membres de nouer des liens, de trouver un terrain d'entente et de collaborer, avec le soutien de l'équipe du secteur des services sociaux et du Comité.

Ce rapport amplifie la voix des travailleurs et des personnes qu'ils soutiennent et qui ne sont souvent pas entendues.

## Aperçu des principales conclusions

Les travailleurs de première ligne traversent une période très difficile. Une confluence de facteurs les a amené à ce niveau de frustration, avec en tête l'impact de la pandémie. Ces problèmes sur le lieu de travail vont au-delà de la pandémie et reflètent des années de négligence, de politiques disparates et de financement du secteur.

Ce que nos membres nous ont dit :

- Le niveau de satisfaction au travail est faible.
- Le niveau de stress est élevé et la santé des travailleurs en souffre.
- La pénurie de personnel est chronique.
- Les personnes qui dépendent des services sociaux ne reçoivent pas le niveau de services dont elles ont besoin.
- Il existe des problèmes systémiques auxquels il faut remédier.
- Il y a des problèmes persistants de santé et de sécurité dus à la nature pandémique et quotidienne du travail de nos membres.

Les travailleurs sont épuisés et découragés après avoir été aux premières lignes ces deux dernières années. Cette période a été marquée par plus d'incertitude et de danger, à la fois en termes d'avenir des services et du soutien, ainsi que par une préoccupation générale concernant la réaction des employeurs lorsqu'il s'agit d'assurer la sécurité des membres au travail. Ces sentiments sont amplifiés par le fait que, chaque jour, on se bat pour obtenir des niveaux de dotation et de rémunération appropriés qui n'ont pas suivi le rythme de l'économie et des besoins en services. Tout au long de nos sessions de mobilisation, les travailleurs ont réitéré se sentir méprisés à de multiples niveaux et tout simplement « oubliés ».

La législation sur la restriction des salaires contenue dans le Projet de loi 124 est un élément essentiel du sentiment de sous-évaluation des membres. Cette loi a maintenu la rémunération à un niveau artificiellement bas et cible spécifiquement les services sociaux avec l'inclusion du seuil d'un million de dollars de prise en charge gouvernementale pour être admissible à la portée de la loi. Il reste difficile de voir comment les travailleurs se remettront économiquement et émotionnellement de mesures comme celle-ci.

# Résultats de l'enquête réalisée auprès des sous-secteurs

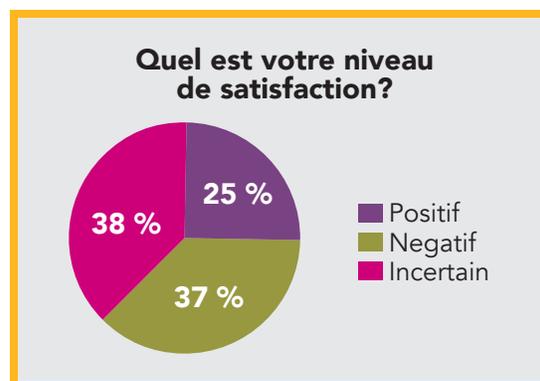
## Services de garde d'enfants

Le secteur des services de garde d'enfants fait l'objet d'une attention nationale. L'entente bilatérale fédérale sur la garde d'enfants est en vigueur dans toutes les provinces sauf en Ontario. Cet accord historique a débloqué un investissement massif de 27 milliards de dollars dans le secteur et donne aux travailleurs et aux parents de l'espoir pour l'avenir. La pandémie a également mis en lumière le travail essentiel que font les membres du SCFP : il n'y a pas d'économie fonctionnelle sans services de garde d'enfants suffisants.

Les travailleurs sont conscients de leur valeur et que ce nouvel accord la reconnaîtra d'une certaine manière. Ce dit accord est nécessaire pour que des ressources soient enfin mises à disposition pour financer une stratégie efficace en matière de main-d'œuvre, notamment un plancher salarial de 25 \$ qui ne repose pas sur des subventions et des compléments disparates. Il ne faut pas non plus passer sous silence le fait que le gouvernement conservateur n'a pas étendu la prime liée à la pandémie aux travailleurs en garderie, alors que les travailleurs essentiels pouvaient en bénéficier. Nos membres méritaient à la fois le soutien supplémentaire et le respect qui l'accompagnait en guise de reconnaissance des défis auxquels le secteur se heurte dans un contexte de ressources humaines.

L'enquête et la session de mobilisation que nous avons menées auprès de nos membres ont révélé les principales conclusions suivantes :

- Le niveau de satisfaction au travail est faible.
- Les travailleurs sont stressés au travail, particulièrement au cours des deux dernières années.
- Les membres ne se sentent pas soutenus par le gouvernement.



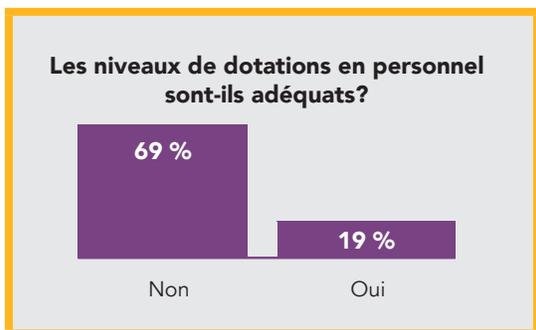
Il ne faut pas se surprendre que les travailleurs se sentent ainsi. L'une des caractéristiques du nouvel accord bilatéral fédéral est une stratégie en matière de main-d'œuvre dont l'objectif est de remédier à certains des problèmes systémiques auxquels le secteur est confronté, comme les bas salaires et la pénurie de personnel. L'insuffisance de personnel qualifié sur le terrain pour répondre à la demande est bien documentée. Anecdotiquement,

on nous a dit que des travailleurs quittent la profession pour d'autres secteurs comme le commerce de détail, car les salaires y sont compétitifs sans tous le stress associé à l'apprentissage et à la garde des jeunes enfants.

Un membre a témoigné des difficultés qui sévissaient dans les services de garde d'enfants avant la pandémie, ajoutant que les défis se sont amplifiés, notamment la pénurie de personnel. Elle a mentionné qu'elle et ses collègues sont « vidées » à la fin de chaque journée de travail. Cela vient s'ajouter à d'autres pressions liées au travail comme une augmentation de la paperasserie. Cette travailleuse a expliqué qu'il y a beaucoup de pression et qu'il faut vraiment aimer ce que l'on fait pour continuer dans la profession. À en juger par la pénurie de personnel et ces autres facteurs, l'amour ne suffit pas.

La moitié des répondants ont identifié le perfectionnement des compétences comme étant un problème. Nos membres affirment qu'en général, il n'y a pas assez de possibilités de formation et d'éducation. Cela s'ajoute aux dires d'un autre membre à l'effet que les éducateurs de la petite enfance n'ont même pas assez de temps pour penser à la pédagogie. Un membre de Peterborough a fait remarquer que, même lorsqu'il est possible de perfectionner ses compétences, couvrir l'absence des travailleurs en formation pose des difficultés. C'est un autre point qui confirme la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur.

Nous avons interrogé nos membres sur le niveau de stress au travail et ses conséquences.



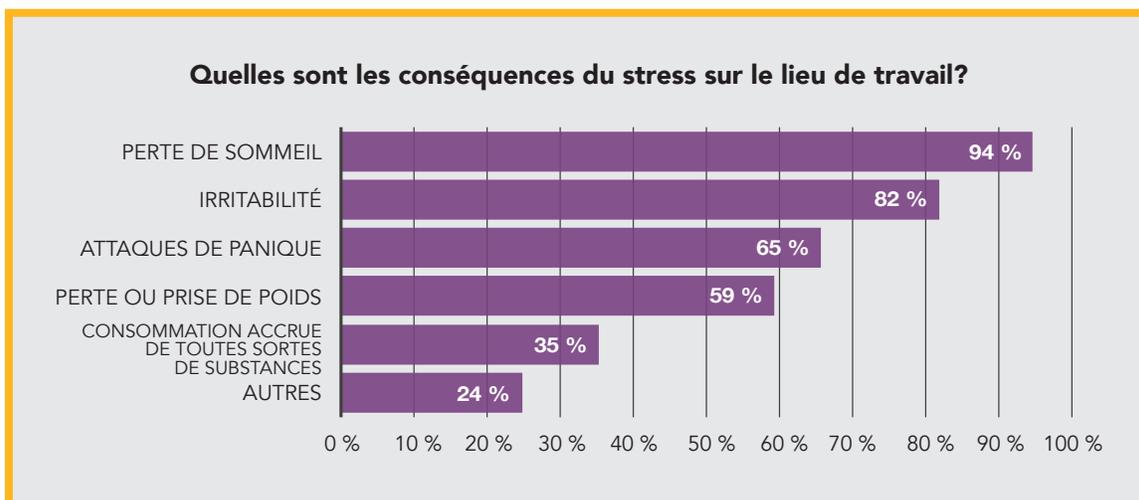
**Un pourcentage stupéfiant de 82 % des répondants vivent un stress quotidien moyen à élevé.**



C'est là une situation intenable. Même lorsque l'accord bilatéral fédéral sera enfin en place, les décideurs devront se hâter pour mettre en œuvre le plan. C'est un autre secteur où les travailleurs sont en difficulté, alors que les membres souffrent de perte de sommeil, d'attaques de panique et d'irritabilité générale. Ces problèmes en milieu de travail peuvent être résolus.

De manière générale, nos répondants ont signalé le problème de recrutement et de rétention. **Les garderies agréées sont déjà un système fragmenté et sous-financé.** Ce n'est pas un débat. D'ailleurs, des provinces comme le

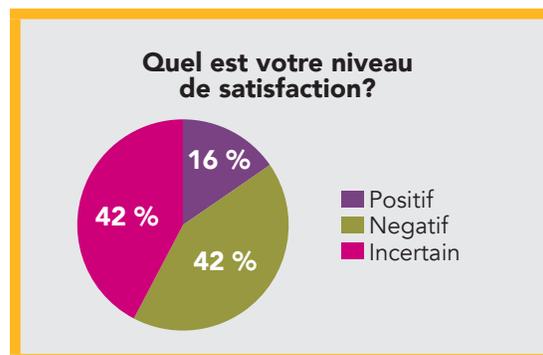
Québec sont preuves qu'il y a des solutions systémiques pour améliorer l'expérience quotidienne des travailleurs. Les répercussions de la mise en œuvre de l'accord bilatéral fédéral sont bien connues et comprennent l'augmentation des revenus du gouvernement, l'amélioration des conditions de travail, une meilleure expérience pour les enfants et un prix abordable pour les parents. Lors de cette élection, le secteur des services de garde d'enfants a besoin d'engagements fermes en faveur d'un changement positif. Cela est réalisable avec les fonds fédéraux mis à disposition et les engagements provinciaux existants.



## Sociétés d'aide à l'enfance

Pendant la pandémie, les services de protection à l'enfance, ou sociétés d'aide à l'enfance, ont régulièrement été le seul recours à des services sociaux pour certains. Alors que d'autres secteurs ont été contraints de gérer la crise pendant la pandémie, les sociétés d'aide à l'enfance ont tiré parti de leur obligation légale de fournir des services sociaux à de nombreuses familles lorsqu'aucune autre aide n'était disponible. À l'instar d'autres secteurs des services sociaux, les sociétés d'aide à l'enfance font face à la lenteur des réformes, à des problèmes de recrutement et de rétention, et à un manque général de ressources. Dans l'ensemble, nous avons appris que nos membres doivent travailler jusqu'à l'épuisement, ce qui pousse certains d'entre eux à quitter complètement la profession ou le domaine.

Il convient de noter d'emblée que **seuls 16 % des travailleurs des services de protection de l'enfance interrogés ont répondu être satisfaits de leur travail**. Bien que la pandémie et les contraintes supplémentaires qu'elle a exercées sur ce secteur soient certainement dignes d'intérêt, nos membres nous informent que le stress au travail dure depuis un certain temps.



Les travailleurs des sociétés d'aide à l'enfance ont indiqué qu'un manque d'expérience se fait jour dans le secteur, car les travailleurs les plus expérimentés changent d'agence ou d'emploi. Cela est principalement dû à des niveaux de stress élevés. La rémunération dans ce secteur est plus élevée que dans d'autres, les problèmes de rétention ne peuvent donc pas être résolus simplement par une hausse de salaire. Néanmoins, cela ne peut pas nuire. C'est un autre secteur où les implications du Projet de loi 124 ont été très ressenties par les travailleurs. Compte tenu de l'intensité du travail dans ce secteur, certains travailleurs considèrent le Projet de loi 124 comme du mépris à leur égard.



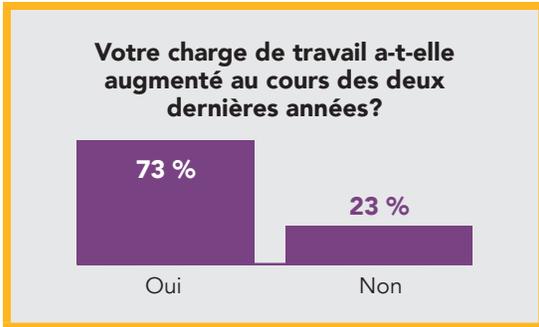
Malheureusement, 88 % des répondants ont indiqué vivre plusieurs journées difficiles au travail et près de la moitié d'entre eux ont précisé être carrément en détresse au quotidien. Les travailleurs ont donné des détails sur les conséquences de ce stress : 27 % des répondants disent souffrir d'une perte de sommeil, 27 % d'une irritabilité accrue, 15 % d'attaques de panique et 8 % d'une perte ou d'une prise de poids.

Les travailleurs des services de protection de l'enfance constatent et vivent le manque systémique d'investissement dans le secteur des services sociaux, tout comme les travailleurs des services sociaux municipaux. Les membres du SCFP du secteur d'aide à l'enfance sont chargés d'effectuer des aiguillages appropriés vers d'autres services communautaires dont des soutiens en matière de santé mentale, de logement, de toxicomanie et plus encore. Ces références sont gérées et suivies par des travailleurs sociaux communautaires pour assurer un continuum de soins. Nos membres ont déclaré qu'ils essaient souvent de combler les lacunes des services dans la communauté. Un travailleur a fait remarquer le manque total d'options en matière de logement. En outre, les clients doivent prendre des décisions de survie difficiles, comme choisir entre payer l'épicerie ou le loyer. Cette situation a été identifiée comme étant particulièrement aiguë chez les jeunes.

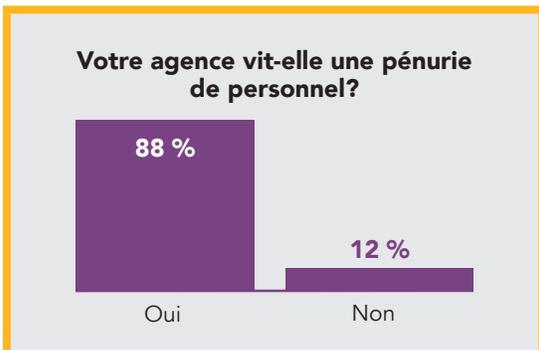
**Manque total d'options en matière de logement. En outre, les clients doivent prendre des décisions de survie difficiles, comme choisir entre payer l'épicerie ou le loyer.**

La charge de travail est un autre défi qui a été explicitement mentionné. Une grande majorité des répondants, 73 %, ont indiqué que leur charge de travail avait augmenté pendant la pandémie. Compte tenu des facteurs de stress auxquels les communautés sont soumises, cela n'est guère surprenant. Le problème va au-delà de la simple question du nombre de cas qu'un travailleur peut prendre en charge. Un membre de Windsor a expliqué que l'expérience et la complexité du cas ne sont pas prises en compte. Par exemple, un travailleur peut être responsable d'une famille qui a des besoins continus complexes ou des comorbidités. Ces cas nécessitent plus de temps et de soins, et aucun de nos membres ne peut se contenter d'ignorer les besoins des familles.

**L'expérience et la complexité du cas ne sont pas prises en compte.**

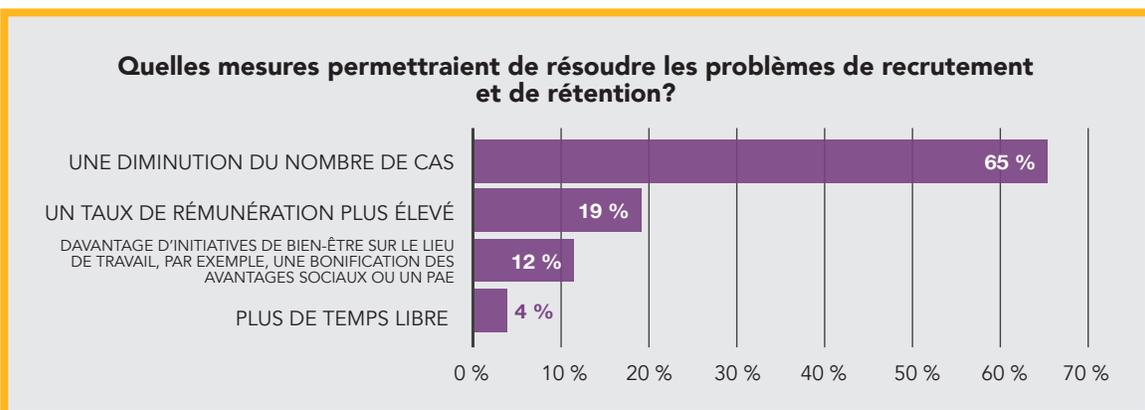


L'une des raisons de l'augmentation du stress et de la charge de travail pourrait bien être la pénurie chronique de personnel. Les services d'aide à l'enfance de la province font l'objet d'un examen constant depuis des décennies et le SCFP a toujours affirmé que la dotation en personnel était une question essentielle. **Seuls 12 % des répondants ont indiqué qu'ils disposaient de niveaux de dotation appropriés.**



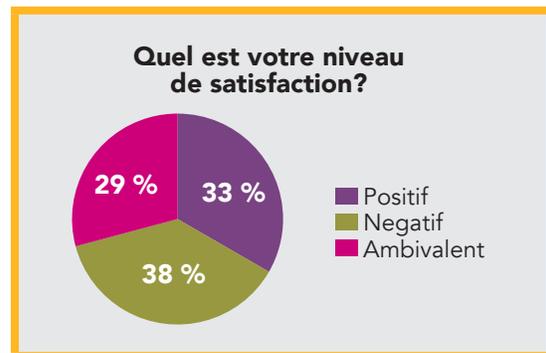
Les problèmes de ce secteur ne sont pas insolubles. Nous avons demandé aux membres ce qu'il faudrait faire pour remédier aux problèmes de recrutement et de rétention dans le secteur. En extrapolant à partir des données, les solutions présentées par les membres atténueraient probablement aussi les niveaux de frustration et de stress dans ce secteur. Bien que l'optimisation de la rémunération et des initiatives de bien-être soient dignes de mention, 65 % des répondants ont indiqué que la solution consistait à réduire la charge de travail et à reconnaître la complexité des cas. L'augmentation des effectifs pour réduire le nombre des dossiers est une condition nécessaire au succès des réformes.

**Peu sont ceux qui peuvent ou veulent effectuer le travail que font les travailleurs chargés de la protection de l'enfance.** Il s'agit d'un travail émotionnellement éprouvant, aux multiples facettes, où beaucoup de nos membres font face à des horaires irréguliers et à la menace de violence. Comme les membres de l'ensemble des professions d'aide à autrui, nous avons le devoir de leur offrir un lieu de travail sûr et sécurisé où ils peuvent fonctionner et être certains de leur vie professionnelle. On nous a également rapporté que des travailleurs pleuraient ouvertement sur leur lieu de travail : cette situation ne peut pas durer.



## Agences communautaires

Les membres du SCFP de ce secteur sont à pied d'œuvre dans une variété de milieux et de services qui sont le plus souvent très orientés géographiquement. Ces services peuvent être liés au logement, à la santé mentale, à l'itinérance, aux services aux nouveaux arrivants, à la lutte contre la violence faite aux femmes, aux services correctionnels/justice ou aux personnes âgées. Des agences multiservices regroupent aussi certains ou tous ces services. Ces agences desservent une seule communauté ou zone urbaine, voire un quartier particulier d'une ville. Les travailleurs des agences communautaires sont souvent les membres du SCFP les moins bien rémunérés et les plus précaires du secteur des services sociaux au sens large. Bien qu'il existe des similitudes entre ce groupe et d'autres, l'absence de financement et de programmes cohérents est une caractéristique de ce secteur.

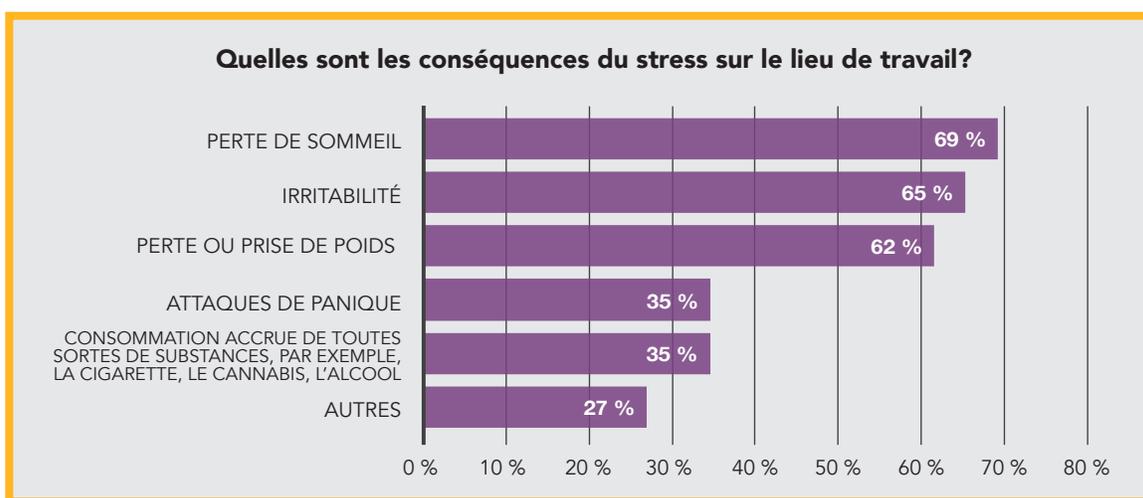


Comme dans d'autres secteurs, les questions ont porté sur la satisfaction professionnelle actuelle. Seuls 33 % des répondants ont dit avoir une vision positive de leur vie professionnelle. Dans un sens, en ce qui concerne ce secteur, la pandémie a été une occasion manquée en matière de financement. Des milliards de dollars ont été consacrés à la relance après la COVID-19, mais pas suffisamment au secteur. Pour ceux qui l'ont fait, le financement a été très limité dans le temps. L'augmentation de salaire et le retrait futur de cette hausse pour les travailleurs des refuges ont été notés par nos membres de Toronto. À l'instar d'autres secteurs, les membres craignent que les problèmes de recrutement et de rétention restent une préoccupation majeure.

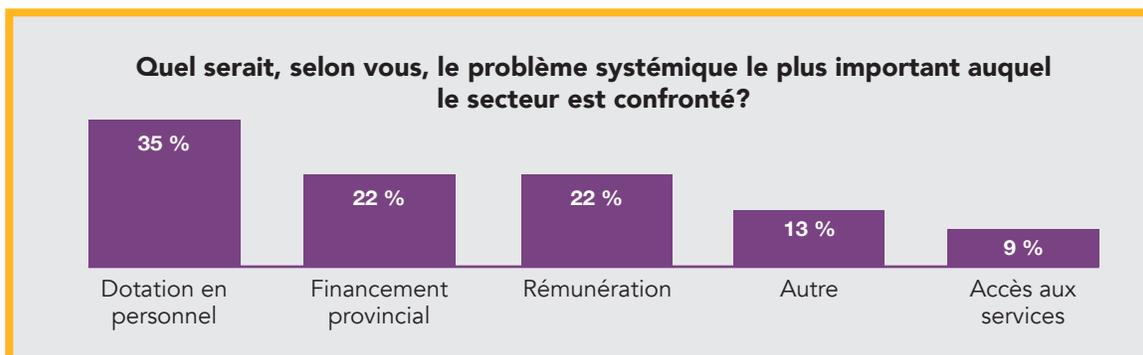


**Il s'agit d'un secteur où les conditions de travail sont généralement très difficiles en raison des menaces de violence, de la précarité des emplois et des bas salaires historiques.** Nous avons mesuré les niveaux de stress sur le lieu de travail, auxquels s'ajoute la pression de travailler pendant une pandémie. Seuls 8 % des travailleurs ont répondu que les niveaux de stress sont faibles ou très faibles et près d'un tiers ont répondu que leurs collègues vivent une détresse quotidienne.

Cette routine quotidienne, associée à des années d'emplois contractuels et de restrictions financières, a un impact considérable. Le stress et les indicateurs de santé tels que l'irritabilité, la consommation de substances psychoactives et les variations de sommeil ou de poids sont tous des indicateurs qui sont à la fois évitables et susceptibles d'entraîner des maladies chroniques. Les travailleurs de ce secteur ressentent la pression de toutes ces maladies.

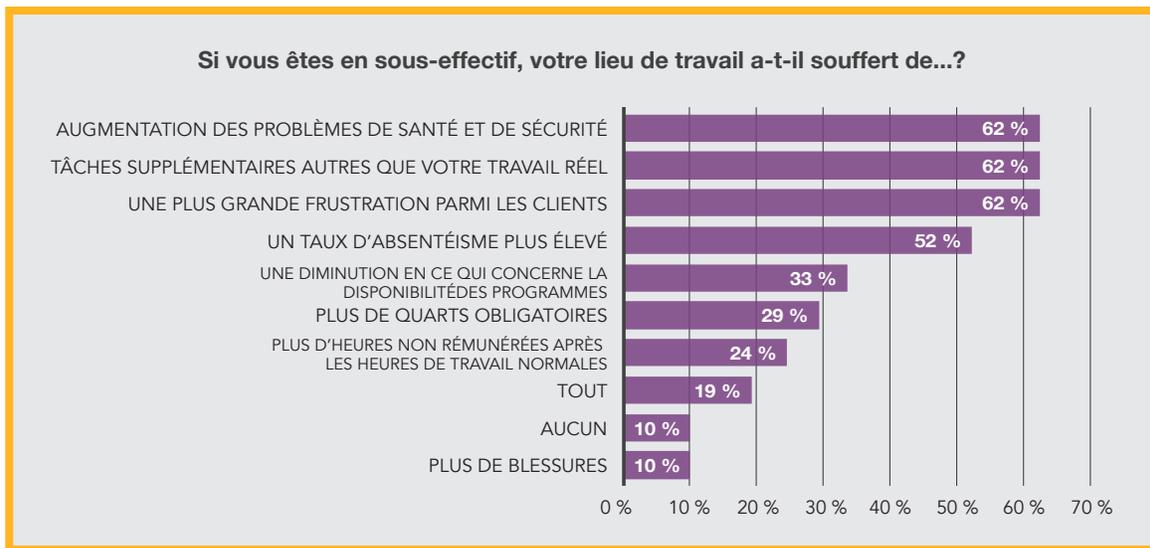


Il existe des similitudes entre ce secteur et d'autres dans le domaine des services sociaux. Nous avons demandé à nos membres quels sont les principaux problèmes auxquels le secteur est confronté. Comme nous l'avons constaté, il n'y a pas de surprises.



Les niveaux de dotation viennent en tête de liste. Ces agences, pour la plupart à but non lucratif, opèrent grâce à des ressources qui prennent très souvent la forme de subventions, lesquelles sont très irrégulières et portent généralement sur des projets à court terme. Il peut s'agir de sources de revenus plus lucratives et concrètes, comme le gouvernement ou d'autres organismes de financement comme les fondations privées ou Centraide. Si bon nombre de ces sources de financement permettent de couvrir les frais de personnel, elles sont également liées au financement des projets.

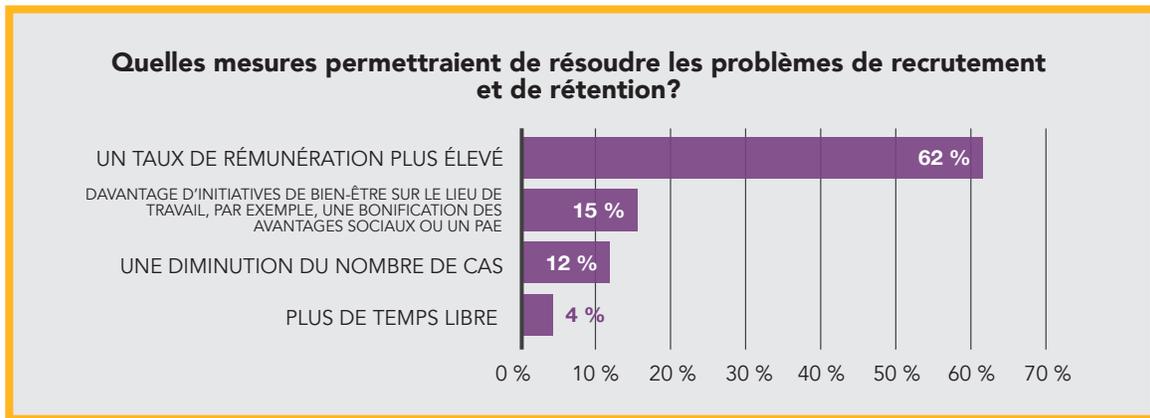
**Un travailleur peut s'attendre à ce qu'on lui garantisse un emploi dans une agence donnée pendant quelques années seulement. Ce n'est pas un domaine dans lequel vous pouvez faire carrière auprès d'un seul employeur, avec des avantages sociaux et une pension.**



La pénurie de personnel s'accompagne de son lot de conséquences. Alors que les membres ont identifié une litanie de problèmes découlant du manque de personnel, trois questions arrivent en tête pour 62 % des répondants, à savoir :

- Une plus grande frustration parmi les clients.
- Des tâches supplémentaires autres que votre travail réel.
- Augmentation des problèmes de santé et de sécurité.

L'absentéisme est également en tête de liste, ce qui ne favorise pas la continuité des soins aux clients et constitue une pression énorme pour les employeurs. Nos membres sont soumis à une pression extraordinaire dans leur vie professionnelle quotidienne. Une réforme urgente et un financement durable sont nécessaires pour remédier à cette situation.



Finalement, on ne peut passer sous silence le fait que le Projet de loi 124 sur les restrictions salariales a perturbé ce groupe de travailleurs et les a empêché d'obtenir des gains modestes et équitables pour les services qu'ils fournissent. Une grande majorité des répondants, 62 %, ont indiqué qu'un taux de rémunération plus élevé ferait en sorte qu'ils se sentent valorisés et respectés. Le Projet de loi 124 impose aux agences un seuil très bas d'un million de dollars de prise en charge de sources gouvernementales pour être admissibles aux dispositions du Projet de loi. **À une époque où le coût de la vie est à la hausse, ce Projet de loi fait régresser les membres qui assemblent les communautés et leur cause de réelles difficultés.**

## Services de développement

Les travailleurs des services de développement et les personnes qu'ils soutiennent sont souvent négligés dans les décisions d'ordre financier et politique du gouvernement. Les deux dernières années ont été intensément difficiles pour ces membres et il s'agissait d'un travail qui comportait déjà un certain nombre de problèmes de main-d'œuvre, à savoir rémunération, violence et horaire irrégulier pour n'en citer que quelques-uns. Nos membres ont également été frappés par des restrictions nécessaires qui n'ont pas touché d'autres secteurs pendant la pandémie. **La situation de la main-d'œuvre dans les services de développement est urgente.**

***96 % ont déclaré que leur lieu de travail était en manque de personnel.***

Parmi la myriade de défis auxquels la main-d'œuvre se heurte, la pénurie de personnel est primordiale. Le personnel est synonyme de services et c'est un concept particulièrement important étant donné le travail de soutien intime que nos membres fournissent aux adultes atteints d'un handicap de développement. Parmi les membres interrogés, 96 % ont déclaré que leur lieu de travail était en manque de personnel.

Ce problème est encore plus aigu en période de pandémie compte tenu des exigences supplémentaires imposées aux travailleurs. Ceci a été essentiellement reconnu par la position de la province qui subventionne les salaires pendant la pandémie. Parmi nos membres interrogés, 64 % ont indiqué que les impacts suivants ont été ressentis sur le lieu de travail en raison de la pénurie de personnel :

- Augmentation des problèmes de santé et de sécurité.
- Plus d'heures non rémunérées après les heures de travail normales.
- Augmentation des blessures.
- Absentéisme.
- Quarts obligatoires.
- Effectuer des tâches supplémentaires en dehors des descriptions de poste des travailleurs.
- Diminution de la programmation.
- Une plus grande frustration chez les personnes soutenues.

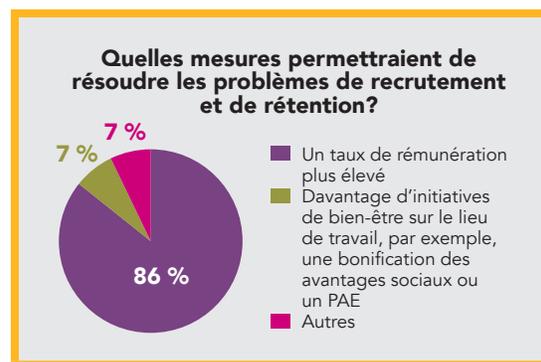
Comme pour la plupart des effectifs, la pénurie de personnel est un problème complexe. Mais, de nombreux défis dans le secteur des services de développement peuvent être ramenés à des questions fondamentales de recrutement et de rétention. Les travailleurs sont préoccupés par certaines questions fondamentales :

- Les heures de travail.
- La rémunération.
- Le manque de confiance envers les employeurs.

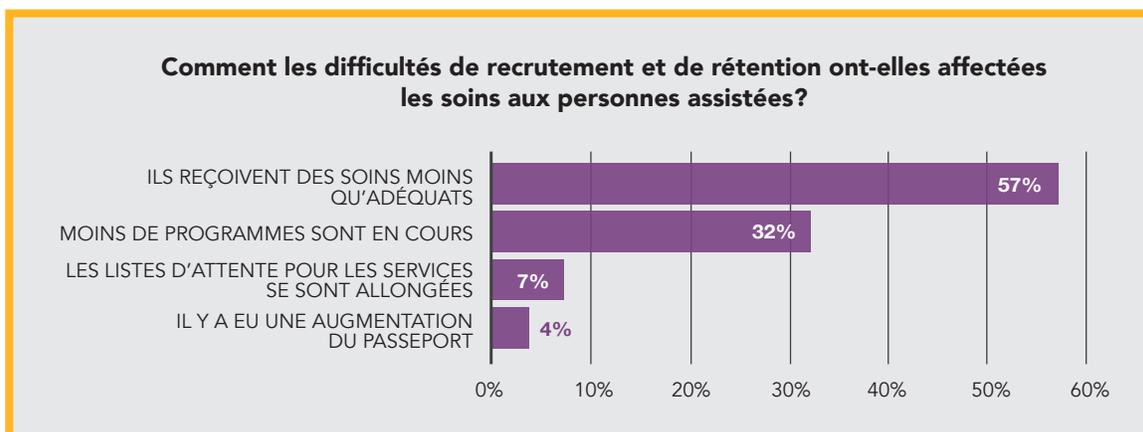
**« On nous oublie. Nous ne sommes pas appréciés, valorisés ou reconnus ».**

Un membre d'Ottawa décrit ainsi le problème : « On nous oublie. Nous ne sommes pas appréciés, valorisés ou reconnus ». Les décrets d'urgence stipulent un seul employeur pour les travailleurs à temps partiel qui acceptent souvent plusieurs emplois dans plusieurs agences, car il y a généralement peu de possibilités de travail à temps plein dans le secteur. Les membres ont l'impression que les employeurs prennent des libertés avec eux. Les heures de travail ont été manipulées et les gens ont été plongés dans l'incertitude quant à leur vie professionnelle malgré leur ancienneté. On se méfie aussi de la gestion des programmes et des finances par le gouvernement. La province s'est traînée les pieds pour rendre permanente la bonification salariale liée à la

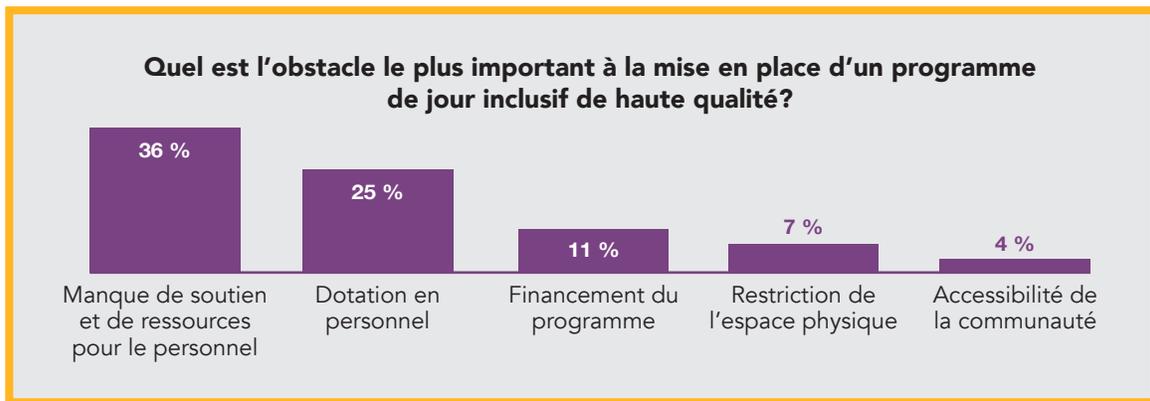
pandémie et le Projet de loi 124 a fait considérablement régressé les travailleurs. Les restrictions en matière de rémunération rendent également difficile le recrutement de nouveaux travailleurs dans ce secteur.



Nos membres se sont exprimés clairement : la rémunération est le principal obstacle à la résolution de la pénurie de personnel. De plus, le bas moral du personnel, la dotation, le recrutement et la rétention ont un impact sur les soins. Une majorité de membres interrogés déclarent que les bénéficiaires reçoivent des soins de moindre qualité à cause de ces circonstances.



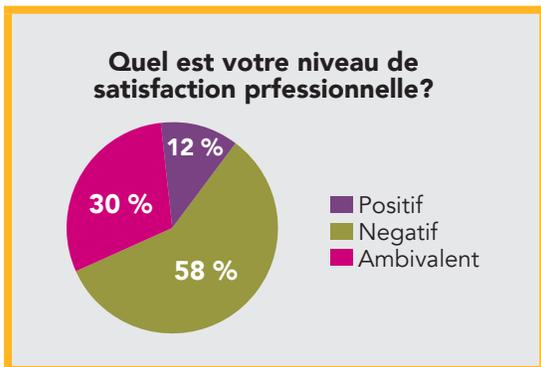
Les programmes de jour sont le dernier point qu'il faut identifier dans le secteur. Cette composante essentielle des services de développement a été soit irrégulière, soit carrément annulée pendant la pandémie. Seuls 36 % des répondants ont indiqué que le programme de jour de leur agence reprendrait au lendemain de la pandémie. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne les centres d'intégration communautaire. Les programmes de jour offrent un exutoire aux bénéficiaires et un répit à leurs familles. Lorsque *Community Living Guelph Wellington* a décidé unilatéralement de fermer ses programmes de jour, l'agence a fait l'objet d'une réaction virulente de la part des familles et a dû revenir sur sa décision, du moins pour l'instant. D'autres juridictions font campagne en faveur du maintien des programmes de jour. Certains des problèmes du secteur dans son ensemble se retrouvent dans le débat sur les programmes de jour.



Si ces problèmes semblent difficiles, les solutions sont relativement simples. Il s'agit d'un secteur où il faut investir davantage. Il est rare qu'un simple apport d'argent supplémentaire à un secteur puisse débloquent des solutions. Mais, c'est le cas ici. Pour empêcher les travailleurs de passer la porte à d'autres emplois, parfois après ou même pendant un quart de travail, ils doivent être mieux payés dans toutes les classifications et à la grandeur de la province. **Nos membres ont également clairement identifié que l'augmentation de la dotation en personnel et de la rémunération donnera de meilleurs résultats pour les bénéficiaires.**

# Services sociaux municipaux

Les membres du SFCP travaillent dans le cadre de la prestation des services sociaux municipaux, Ontario au travail (OT). Ces travailleurs hautement qualifiés déterminent l'admissibilité à l'aide au revenu et s'engagent dans des pratiques de gestion de cas avec les bénéficiaires. Le gouvernement conservateur s'est lancé dans une vaste transformation du système, qui aura des répercussions pour les prochaines années. Les réformes qui sont en cours depuis plus d'un an modifieront fondamentalement la prestation de services et l'expérience des bénéficiaires. Les travailleurs sont très inquiets.



Plus de la moitié des travailleurs ont une vision négative de leur travail. Cette situation est directement liée à la mise en œuvre continue de nouvelles réformes.

Ces réformes portent sur trois principaux domaines :

- Le passage de la détermination de l'admissibilité à la gestion intensive des cas, appelée « stabilisation de la vie ».
- Une plus grande automatisation avec un nouveau modèle qui accepte plus de risques dans l'octroi de l'argent aux bénéficiaires.

- Un changement dans les services d'emploi – les travailleurs d'OT ne fourniront plus ces services dans certaines juridictions.

## CE QUE NOUS ONT DIT LES MEMBRES DE CERTAINES RÉGIONS

- **Hamilton** : les réformes ont obligé les membres à consacrer plus de temps aux tâches administratives en raison de la mise en œuvre de nouveaux systèmes, notamment une hausse du nombre de plaintes des bénéficiaires concernant les demandes. Cela est dû en partie à l'augmentation des temps d'attente et la nécessité de refaire des demandes en raison des nouveaux paiements automatiques aux bénéficiaires. On rapporte également que la pandémie rend le travail plus difficile à cause du manque de communication interpersonnelle. Ce sont ce genre de circonstances atténuantes qui ne sont pas prises en compte dans les réformes. Dans l'ensemble, les travailleurs ont déclaré que les nouveaux changements ne sont pas positifs. Les niveaux de stress sont élevés, en grande partie parce que les travailleurs sociaux sont incertains et craintifs quant à la forme que pourrait prendre leur travail avec la composante de stabilisation de la vie.

- **Peterborough** : dans l'ensemble, les nouveaux programmes ne fonctionnent pas bien. On note des difficultés supplémentaires en raison d'un afflux de demandes dû à la fin des prestations fédérales liées à la pandémie. Les travailleurs sont retirés de leurs tâches habituelles

pour traiter les demandes en raison de la charge de travail. Il a été signalé que les travailleurs ne sont pas en mesure de respecter l'exigence de délai de quatre jours pour les subventions. Cela a eu pour effet de les empêcher d'effectuer des activités de stabilisation de la vie en raison de la charge de travail.

- **Brantford** : les travailleurs sont « surmenés et stressés ». Dans cette juridiction, les cas ne sont pas traités et il y a des problèmes avec les subventions régulières aux bénéficiaires.

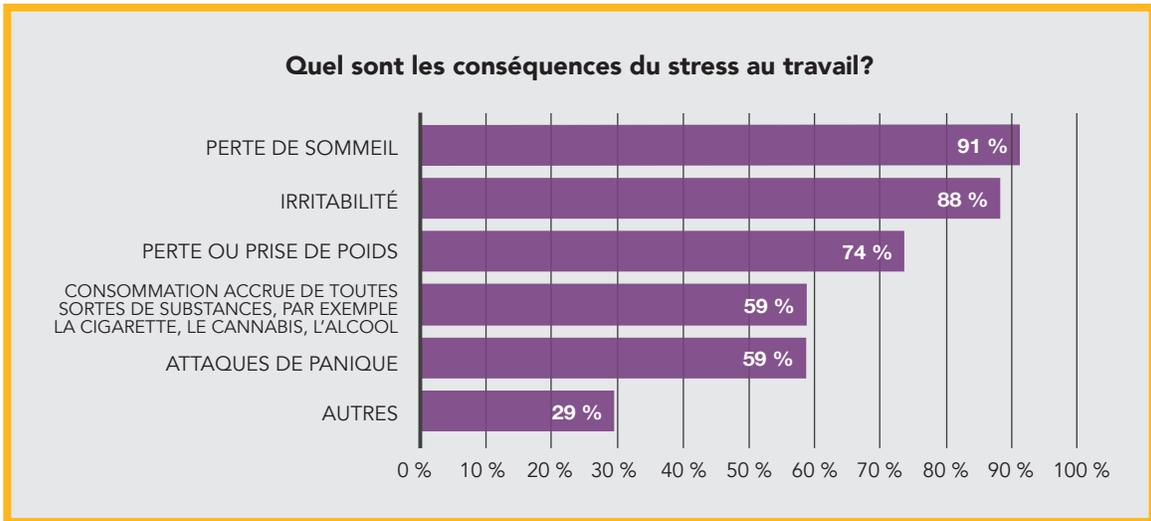
La gestion du changement est un processus difficile. On s'attend à ce que les tensions perdurent alors que les travailleurs, les bénéficiaires et la direction s'adaptent aux nouveaux processus. Les membres ont toutefois clairement indiqué qu'ils se sentent voués à l'échec et que les nouveaux programmes déstabilisent une base solide.



Seuls 3 % des travailleurs interrogés ont dit ne pas subir de stress au travail et plus d'un tiers d'entre eux ont constaté que leurs collègues étaient carrément en détresse. Les lieux de travail qui connaissent un tel niveau de réforme prolongée sont des endroits très difficiles où travailler. Les facteurs de stress auxquels les membres sont confrontés peuvent avoir des effets très néfastes dont on sait qu'ils contribuent aux maladies chroniques à long terme. Une proportion stupéfiante de 91 % des membres ont indiqué que la perte de sommeil faisait partie des problèmes liés au lieu de travail. Les autres éléments les plus cités sont l'irritabilité (88 % des répondants) et la perte ou la prise de poids (74 % des répondants).

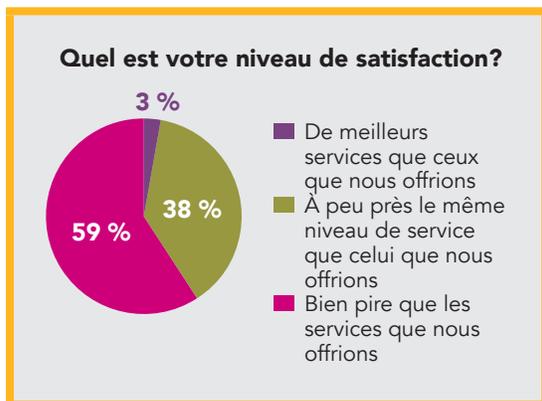
**Plus d'un tiers d'entre eux ont constaté que leurs collègues étaient carrément en détresse.**

À tous ces problèmes s'ajoute le fait que les membres ne croient pas que les réformes soient efficaces et que la direction ou la province soit un courtier honnête lorsqu'il s'agit de les mettre en œuvre. Par exemple, deux tiers des répondants ont déclaré que le nouveau modèle d'admission centralisée des bénéficiaires n'a pas fonctionné au cours des six derniers mois. Cela correspond aux données que nous avons analysées au cours des six mois précédents. En fait, les travailleurs signalent qu'un pilier de la réforme est inapplicable depuis un an.



**Une proportion stupéfiante de 91 % des membres ont indiqué que la perte de sommeil faisait partie des problèmes liés au lieu de travail.**

Il existe aussi une méfiance et un manque de compréhension parmi les membres. Près de la moitié, 47 %, des répondants ont déclaré ne pas comprendre la vision de rétablissement et de renouvellement de la province et la manière dont les réformes permettront de concrétiser cette vision. De plus, 59 % ont répondu qu'ils ne croient pas que les réformes en cours profiteront aux bénéficiaires. Enfin, 65 % des membres ne croient pas que la direction est prête à communiquer ouvertement et honnêtement sur la transformation du système. Pour réussir, il faut que le personnel ait confiance dans le système, ce qui n'est pas le cas.



## Un plan d'action

**Les élections sont l'occasion de tracer la voie à suivre.** Ce rapport illustre clairement un instantané de la situation des travailleurs et de l'état des services qu'ils fournissent. Les services sociaux de l'Ontario ne sont pas qu'un ensemble de services nécessaires qui répondent aux demandes critiques de la communauté. Ce secteur est également un volet important du moteur économique de la province. Les 58 000 agences et organismes à but non lucratif de l'Ontario emploient plus d'un million de travailleurs et ont un impact économique provincial de 50 milliards de dollars, générant 2,6 % du PIB de la province. Ce secteur et ses composantes tirent parti des professions d'aide à autrui dans chaque communauté pour faire partie d'une solution de reconstruction unique par rapport à tout autre secteur de notre société.

**Le secteur des services sociaux a été un soutien indiscutable contre certaines des pires conséquences que la pandémie aurait pu avoir.**

L'un de ces aspects sera de savoir où investir. Le secteur des services sociaux a été un soutien indiscutable contre certaines des pires conséquences que la pandémie aurait pu avoir. Sans la présence de ces services dans nos communautés, les conséquences de la pandémie auraient pu être plus tragiques. À l'instar du secteur des soins de santé, alors que de nombreuses personnes étaient séquestrées chez elles, nos membres des services sociaux ont été aux premières lignes, notamment en rassemblant des soutiens pour les personnes qui avaient un besoin urgent d'aide. Les interventions des services sociaux ont sauvé d'innombrables vies pendant la pandémie, notamment des adultes atteints d'un handicap de développement qui ont été isolés de leur famille pendant plus d'un an, des personnes en proie à des crises de santé mentale et de toxicomanie, des personnes souffrant d'insécurité alimentaire et des enfants dont les familles n'étaient pas en mesure de leur prodiguer les soins dont ils avaient besoin. Ces exemples curatifs ne font qu'effleurer l'impact profond que les travailleurs sociaux ont sur les communautés de la province.

Les éléments suivants sont présentés par sous-secteur, notamment les services de garde d'enfants, les services sociaux municipaux et l'aide au revenu, les services de développement, l'aide à l'enfance et les agences communautaires.

### **SERVICES DE GARDE D'ENFANTS**

- S'assurer que l'accord bilatéral sur la garde d'enfants à l'échelle de la fédération est signé et qu'il comprend des services de garde à 10 \$ par jour, une stratégie en matière de main-d'œuvre et la limitation de l'expansion des garderies à but lucratif.
- Exécuter l'accord et le plan subséquent pour étendre les services de garde d'enfants publics et à but non lucratif.
- Relever les normes de travail du secteur, notamment la rémunération, grâce à une hausse permanente des salaires, des conditions de travail décentes et un engagement renouvelé envers le recrutement et la rétention du personnel.

### **SOCIÉTÉS D'AIDE À L'ENFANCE**

- Collaborer avec les employeurs pour mettre en place des normes universelles relatives à la charge de travail.
- Investir plus d'argent dans le secteur pour des éléments tels que les soutiens à la santé mentale, en particulier après des cas dangereux ou à grand engagement et financer la formation et/ou des programmes de lutte contre le racisme à l'égard des Noirs et des Autochtones.

### **AGENCES COMMUNAUTAIRES**

- S'engager envers un plan qui verra un éventail de logements à loyer indexé sur le revenu (LLIR) avec de nouvelles constructions ou conversions dès la première année de gouvernance.
- Apporter un financement plus durable et prévisible au secteur.

### **SERVICES DE DÉVELOPPEMENT**

- Rendre permanente la « prime liée à la pandémie » de trois dollars de l'heure et veiller à ce qu'elle soit appliquée universellement à tous les travailleurs du secteur.
- Élaborer une stratégie en matière de recrutement et de rétention du personnel qui comprenne des incitations à l'éducation par le biais de partenariats avec les établissements d'enseignement postsecondaire et l'accès à un travail décent avec des possibilités d'emploi à temps plein.
- Reconnaître l'éventail des services offerts aux personnes atteintes d'un handicap de développement, ainsi que le soutien nécessaire aux familles et aux soignants.

### **SERVICES SOCIAUX MUNICIPAUX ET AIDE AU REVENU**

- Arrêter la privatisation de la surveillance et de la prestation des services d'emploi.
- Augmenter les taux d'aide sociale sur une base annuelle pour tenir compte de l'évolution du coût de la vie.
- Continuer à collaborer avec les principales parties prenantes du secteur à la conception conjointe de la réforme des programmes.

Les membres du SCFP sont impatients de s'engager avec le nouveau gouvernement sur ces questions importantes.

