

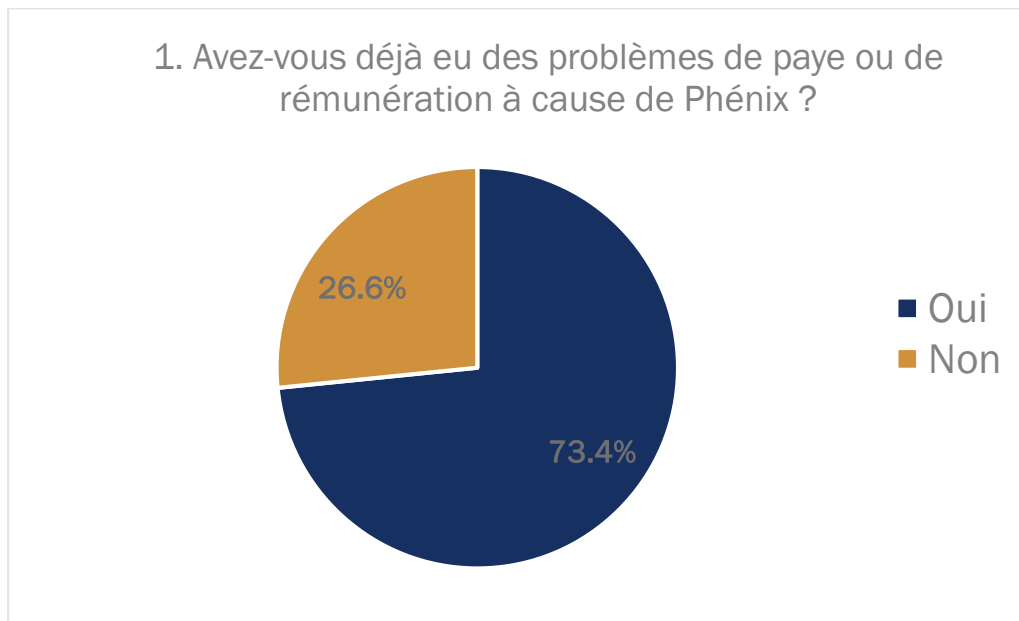
## Introduction

Du 19 au 31 janvier, un sondage de suivi à l'Étude d'impact de Phénix sur la communauté FI, composé de 19 questions, a circulé auprès de la communauté FI. Le premier sondage avait été envoyé à la communauté FI en novembre 2016. Le sondage de suivi avait pour objet de continuer à recueillir des données concrètes sur les incidences des déficiences du système de paye Phénix, de continuer à contrôler l'impact de Phénix sur la santé mentale et la conciliation travail-vie des fonctionnaires et d'évaluer les changements depuis l'étude de novembre, étant donné que l'employeur n'a pas encore présenté de données sur les progrès marqués dans le règlement des cas depuis le 1<sup>er</sup> juillet.

La liste exhaustive des questions du sondage peut être consultée [ici](#). Les notes de bas de page indiquent la question du sondage à laquelle la statistique réfère.

Quelque 4500 des 4700 membres de la communauté FI ont reçu le sondage et 1215 FI dans 60 ministères l'ont rempli. Il s'agit là d'un taux élevé de réponse au sondage d'environ 27 % et d'une forte signification statistique de 95 % +/- 2,5 %. 65,3 % des 1215 répondants ont indiqué qu'ils avaient rempli le premier sondage de novembre 2016.<sup>16</sup>

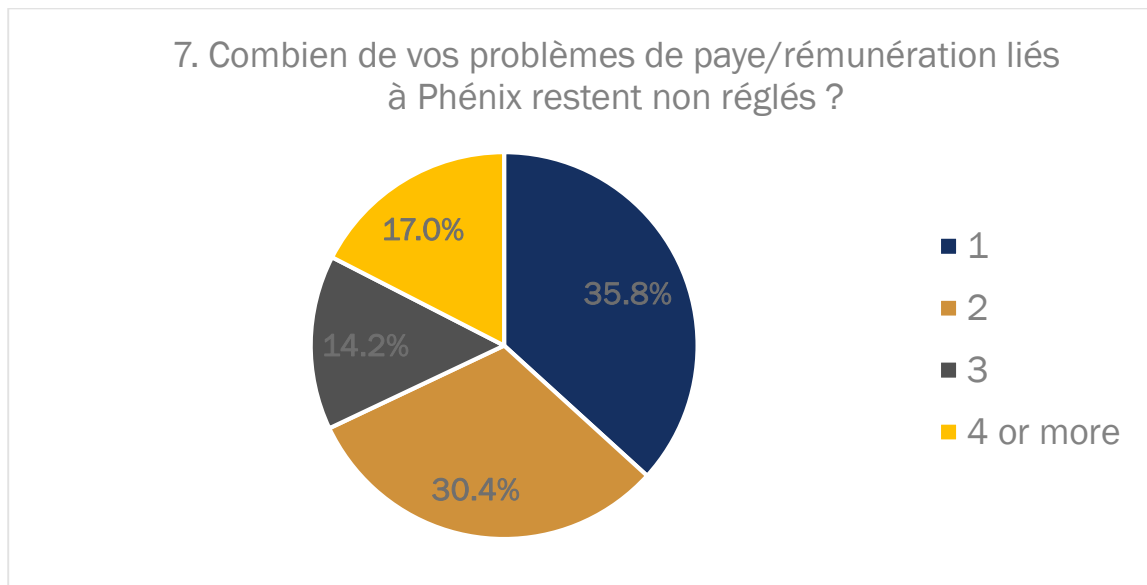
## Problèmes de paye et de rémunération



Huit cent quatre-vingt dix et un des 1215 répondants ont indiqué avoir eu des problèmes de paye ou de rémunération par suite de Phénix.<sup>1</sup> Il s'agit là d'une hausse de 2,7 % par rapport aux problèmes déclarés dans les résultats du sondage de 2016, où 71,5 % des FI avaient déclaré avoir eu des problèmes de paye ou de rémunération.

De ces 891 FI, les problèmes le plus courants qui se sont posés étaient la rémunération d'intérim (50,2 %), le salaire de base (28,7 %), les retards dans l'augmentation d'échelon (28,0 %) et le remboursement des cotisations professionnelles de CPA (22,2 %).<sup>2</sup>

En outre, 85,9 % des FI qui ont éprouvé des problèmes de paye ou de rémunération ont encore des problèmes non réglés<sup>6</sup> et plus de 60 % ont encore plusieurs problèmes non réglés.<sup>7</sup>



Le nombre de FI qui ont des problèmes non réglés liés à Phénix n'a pas changé depuis le sondage précédent. De fait, ce nombre a augmenté par rapport aux 85,1 % de novembre. Le nombre de problèmes encore non réglés a lui aussi augmenté de 3 %, soit de 59,7 % à 61,6 %.

## Interaction avec le Centre des services de paye

Environ 93 % des FI qui ont éprouvé des problèmes de paye ou de rémunération ont communiqué avec le Centre des services de paye et/ou leur conseiller ou conseillère en rémunération pour tenter de régler leurs problèmes.<sup>3</sup>

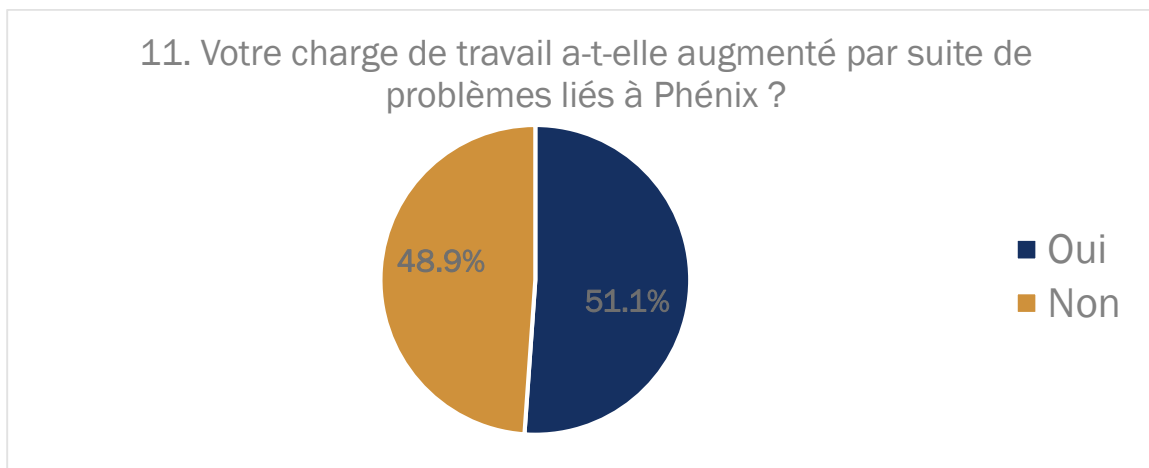
En outre, chez les FI qui ont communiqué avec le Centre des services de paye et/ou leur conseiller ou conseillère en rémunération, 137 (16,9 %) ont déclaré s'être fait rejeter une de leurs DIP (demandes d'intervention de paye), tandis que 228 (28,1 %) se sont fait demander par le Centre des services de paye de présenter de nouveau leur DIP comme « demande de renseignements d'ordre général ». <sup>4</sup> Ces rejets de DIP signifient que les demandes retournent au bout de la file, ce qui entraîne de graves retards dans le règlement des problèmes de paye, et le reclassement de DIP en « demandes de renseignements d'ordre général » en fait baisser le niveau de priorité, d'où d'autres retards. De plus, la question de savoir si ces cas sont inclus dans l'arriéré déclaré du Centre des services de paye n'est toujours pas claire.

Bien que le nombre déclaré de DIP rejetées ait diminué depuis novembre (baisse de 27 %), le nombre de FI qui se sont fait demander de présenter de nouveau leurs DIP a augmenté de 3 %. Par conséquent, le Centre des services de paye traite un plus grand nombre de demandes de FI, mais un plus grand nombre de demandes sont reclassées afin d'en réduire le niveau de priorité.

## Temps et argent perdus à cause de Phénix

Cinq cent soixante-quinze FI ont déclaré combien de temps ils ont consacré à tenter de régler leurs problèmes liés à Phénix, soit près de 8000 heures (346 jours).<sup>5</sup> De plus, 1951 heures (81 jours) ont été perdues depuis novembre. En outre, 20,8 % des FI qui ont éprouvé des problèmes de paye ont dû engager des frais personnels à cause de Phénix<sup>8</sup>, et plus de 200 000 \$ de frais personnels au total ont été déclarés.<sup>9</sup> Le nombre de FI qui ont engagé des frais personnels a augmenté de 8 %, et les frais engagés que la communauté FI a déclarés ont presque doublé depuis l'étude de novembre.

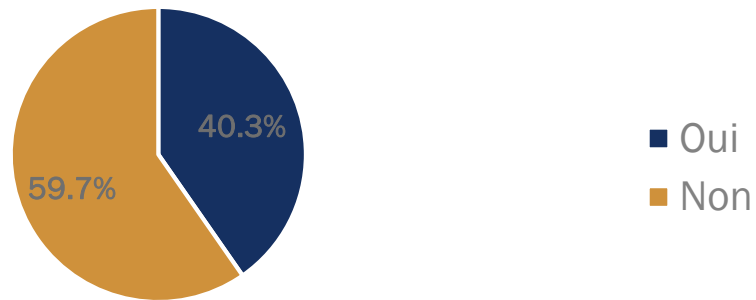
## Problèmes de conciliation travail-vie



Plus de la moitié des FI ont déclaré que leur charge de travail a augmenté par suite de Phénix, soit une hausse de 5 % par rapport aux 48,5 % de l'étude de novembre.<sup>11</sup> En outre, chez les FI qui utilisent le système de paye Phénix, 65 % estiment qu'ils n'ont pas reçu suffisamment de formation concernant son mode d'utilisation.<sup>15</sup> Il s'agit là d'une diminution de 2 % par rapport aux 66,6 % qui avaient déclaré ne pas avoir reçu suffisamment de formation en novembre.

De plus, bon nombre de FI ont exprimé leur inquiétude au sujet des répercussions des problèmes liés à Phénix quand viendra la saison des impôts. Par conséquent, on leur a demandé si leurs feuillets T4 leur avaient posé des problèmes dans le passé afin de constituer une base de référence des problèmes passés pour fins de comparaison avec des problèmes qui pourraient surgir lors de la saison des impôts. Pas de nouveaux problèmes n'ont été déclarés par rapport à l'étude de novembre, et 96 % des FI n'ont pas éprouvé de problèmes avec leurs T4 au cours des trois dernières années d'imposition.<sup>12</sup>

13. Votre bien-être mental a-t-il été affecté par des problèmes de paye ou de rémunération liés à Phénix ?



Plus de 40 % des répondants ont vu leur bien-être mental affecté par Phénix.<sup>13</sup> Chez ceux qui ont déclaré à la question 1 avoir éprouvé des problèmes de paye ou de rémunération à cause de Phénix, 47,1 % ont indiqué que leur santé mentale en a été affectée. Parmi ces FI, des dizaines ont consulté un praticien ou une praticienne (5,6 %), demandé de l'aide médicale (4,6 %) ou pris un congé pour cause de stress (7,5 %) pour s'en sortir.<sup>14</sup> Quoique le nombre de FI dont la santé mentale a été affectée ait augmenté, le nombre de FI qui ont pris des mesures pour régler leurs problèmes de santé mentale est resté le même.

## Conclusion

La dernière question du sondage demandait aux FI des détails concernant les problèmes qui se sont posés pour eux à cause de Phénix, et plus de 600 FI ont raconté leurs histoires. En offrant aux FI l'option d'inclure leur nom et leurs coordonnées, on a constitué un certain nombre de dossiers de relations de travail afin d'aider les FI à régler leurs problèmes.

D'après les résultats de l'Étude d'impact de Phénix sur la communauté FI de janvier 2017, il est manifeste que les incidences des déficiences du système de paye Phénix ne font qu'empirer. Depuis la publication des résultats de l'étude de novembre, bien que le nombre de DIP rejetées et la compréhension du mode d'utilisation du système de paye Phénix se soient légèrement améliorés, beaucoup trop de conditions se sont détériorées, notamment le nombre de problèmes de paye qui ont surgi, le nombre de problèmes non réglés, le nombre de DIP reclassées, le temps et l'argent perdus, la charge de travail et la santé mentale. Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) doit donc réagir plus rapidement à la débâcle de Phénix afin d'empêcher que ces problèmes ne dégénèrent.

[Metro Ottawa](#) a fait état des principales constatations de l'étude de janvier dans son numéro du 27 janvier. Nous utiliserons aussi le sondage pour informer la haute direction de SPAC et de chacun des ministères de l'aggravation des incidences de Phénix sur la communauté FI et faire en sorte que le gouvernement rende des comptes pour ce qui est de régler les problèmes du système de paye Phénix.