

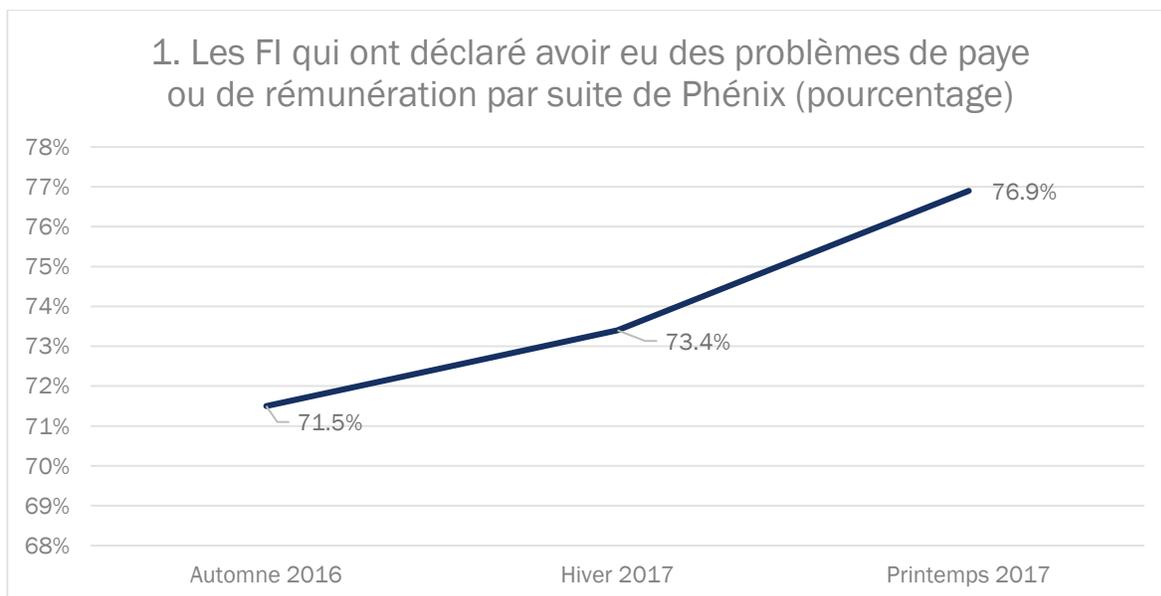
## Introduction

Du 29 mars au 11 avril, un troisième sondage aux fins de l'Étude d'impact de Phénix sur la communauté FI, composé de 21 questions, a circulé auprès de la communauté FI. Le premier sondage auprès de la communauté FI avait été lancé en novembre 2016 et le deuxième, en janvier 2017. Ce sondage de suivi avait pour objet de continuer à recueillir des données concrètes sur les incidences des déficiences du système de paye Phénix, de contrôler les problèmes liés aux feuillets T4 ou Relevé 1, de continuer à contrôler l'impact de Phénix sur la santé mentale et la conciliation travail-vie et de continuer à évaluer les changements depuis l'étude de novembre.

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

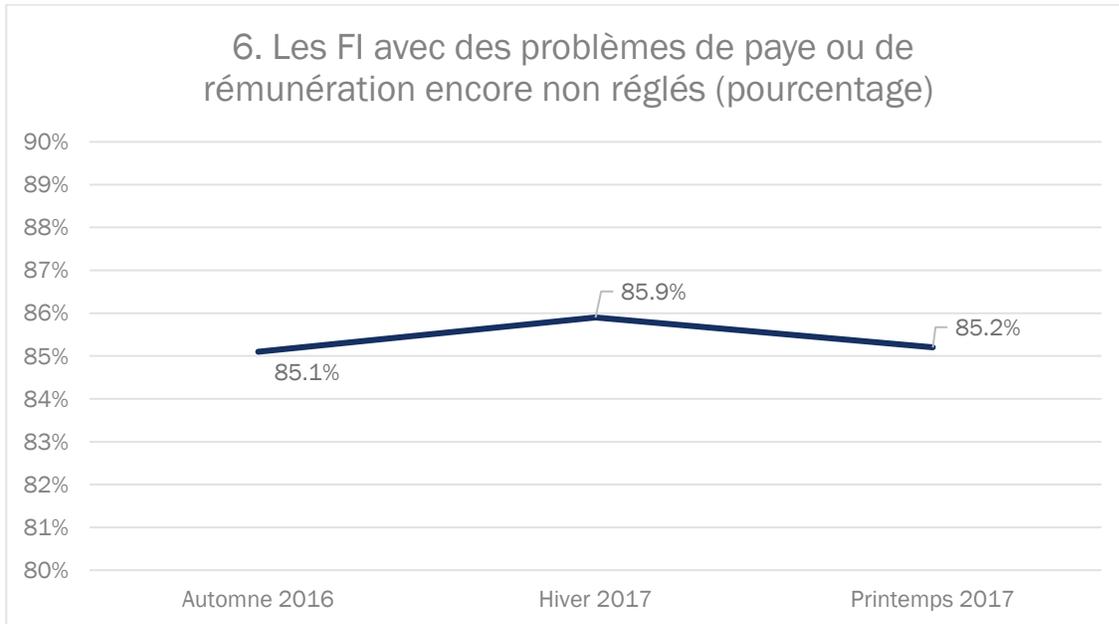
Quelque 4500 des 4700 membres de la communauté FI ont reçu le sondage et 933 FI dans 60 ministères l'ont rempli. Il s'agit là d'un taux de réponse au sondage d'environ 21 % et d'une forte signification statistique de 95 % +/- 3 %. Soixante-quatorze pour cent (74 %) des répondants ont déclaré avoir répondu à l'un des sondages précédents de l'ACAF concernant Phénix.<sup>18</sup>

## Problèmes de paye et de rémunération



Sept cent seize (716) des 933 FI répondants (77 %) ont déclaré avoir eu des problèmes de paye ou de rémunération par suite de Phénix.<sup>1</sup> Comme l'illustre le graphique de la page précédente, le pourcentage de FI touchés par Phénix a augmenté de 5 % depuis l'hiver 2017 et de près de 8 % depuis l'automne 2016.

Chez les FI touchés, les problèmes le plus courants qui se sont posés étaient la rémunération d'intérim (51 %), le salaire de base (29 %), les retards dans l'augmentation d'échelon (28 %) et le remboursement de cotisations professionnelles de CPA (22 %).<sup>2</sup> Le pourcentage le plus élevé de problèmes restant non réglés vise les primes au bilinguisme (84 % ont déclaré des problèmes non réglés) et la rémunération d'intérim (82 % de cas non réglés).<sup>7</sup>

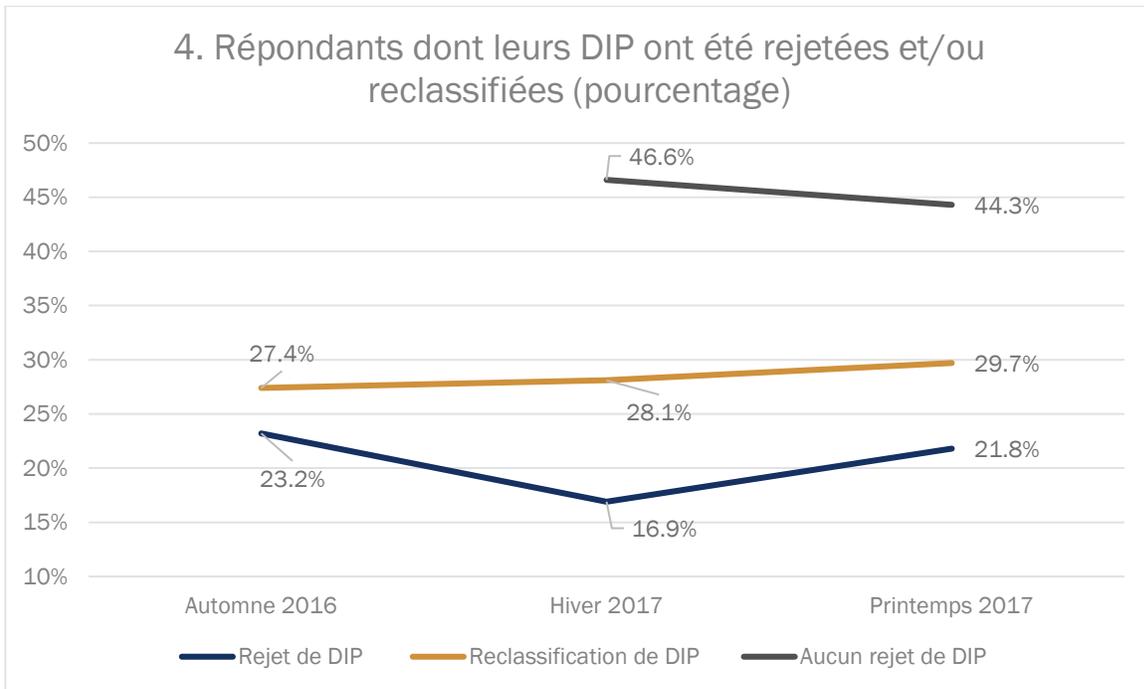


Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) des FI qui ont eu des problèmes de paye ou de rémunération ont encore des problèmes non réglés.<sup>6</sup> Comme l'illustre le graphique ci-dessus, on constate peu de changement dans les problèmes non réglés depuis l'automne 2016.

### **Interaction avec le Centre des services de paye**

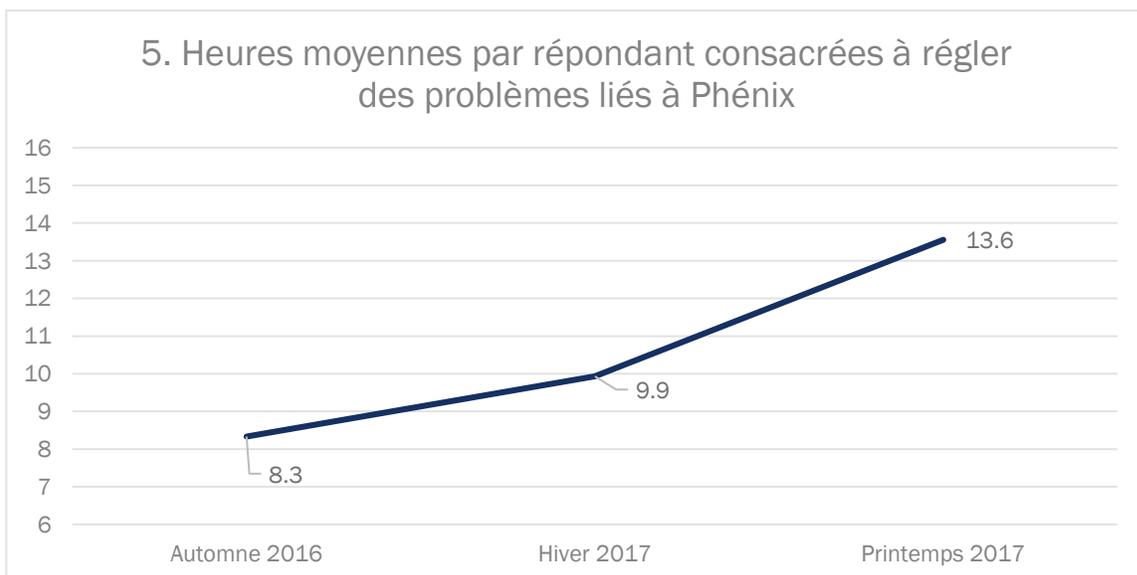
Environ 92 % des répondants qui ont éprouvé des problèmes de paye ou de rémunération ont communiqué avec le Centre des services de paye ou leur conseiller ou conseillère en rémunération pour tenter de régler leurs problèmes, et 46 % des répondants l'ont fait à cinq reprises ou plus.<sup>3</sup>

En outre, chez les FI qui ont communiqué avec le Centre des services de paye ou leur conseiller ou conseillère en rémunération, 22 % se sont fait rejeter leurs DIP (demandes d'intervention de paye), tandis que 30 % ont déclaré que le Centre des services de paye leur a demandé 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 la reclassification des DIP en « demandes de renseignements d'ordre général » signifie que leur niveau de priorité baisse, ce qui entraîne 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.



Comme l'illustre le graphique ci-dessus, le nombre de répondants qui ont déclaré des rejets de DIP a diminué entre l'automne 2016 et l'hiver 2017 (une baisse de 27 %), mais il a de nouveau augmenté à 22 % (une hausse de 29 %) au printemps 2017. Parallèlement, les reclassifications de DIP ont légèrement augmenté depuis l'automne 2016 (une hausse de 8 %), mais le pourcentage de répondants dont les DIP n'ont jamais été rejetées a diminué depuis l'hiver 2017 (une baisse de 5 %; aucune donnée n'était disponible pour l'automne 2016).

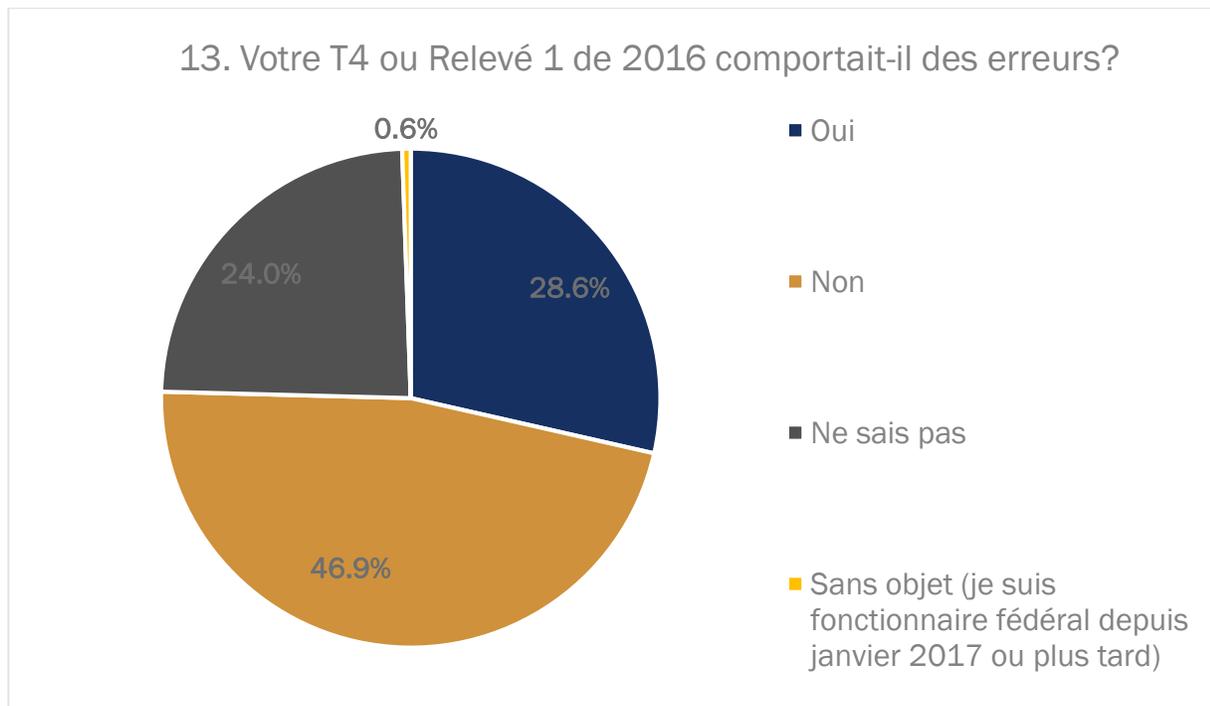
### Temps et argent perdus à cause de Phénix



Les répondants ont déclaré qu'ils ont perdu plus de 9000 heures à tenter de régler leurs problèmes personnels liés à Phénix (382 jours).<sup>5</sup> Huit cent quatre-vingt-cinq (885) heures additionnelles (37 jours) ont été perdues depuis janvier. Comme l'illustre le graphique ci-dessus, le nombre moyen d'heures par répondant consacrées à régler des problèmes liés à Phénix a augmenté de 37 % depuis l'hiver 2017 et de 64 % depuis l'automne 2016.

En outre, 20 % des FI qui ont éprouvé des problèmes de paye ont dû engager des frais personnels à cause de Phénix<sup>8</sup> (aucun changement depuis l'automne 2016 et l'hiver 2017), et plus de 130 000 \$ de frais personnels ont été déclarés au total pour une moyenne d'environ 1000 \$ par personne.<sup>9</sup>

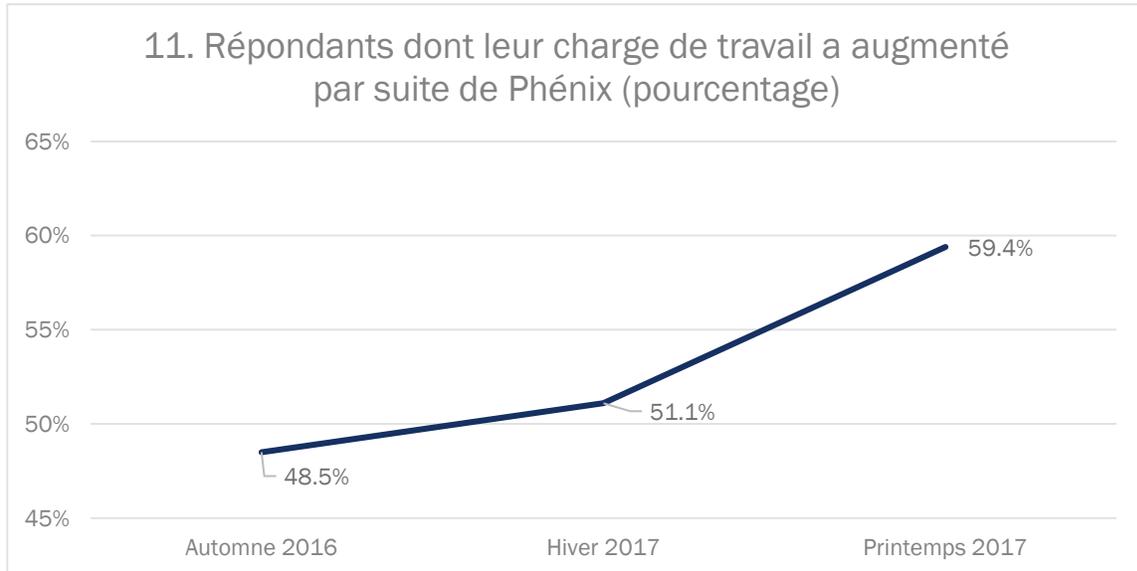
## Problèmes de feuillets d'impôt



Comme l'illustre le graphique ci-dessus, 29 % des répondants ont déclaré que leurs feuillets T4 ou Relevé 1 pour 2016 contenaient des erreurs.<sup>13</sup> Trente-deux pour cent (32 %) des répondants qui ont déclaré à la question 1 avoir eu des problèmes liés à Phénix ont signalé que leurs feuillets d'impôt contenaient des erreurs. Avant 2016, moins de 5 % des répondants avaient constaté des erreurs.<sup>12</sup>

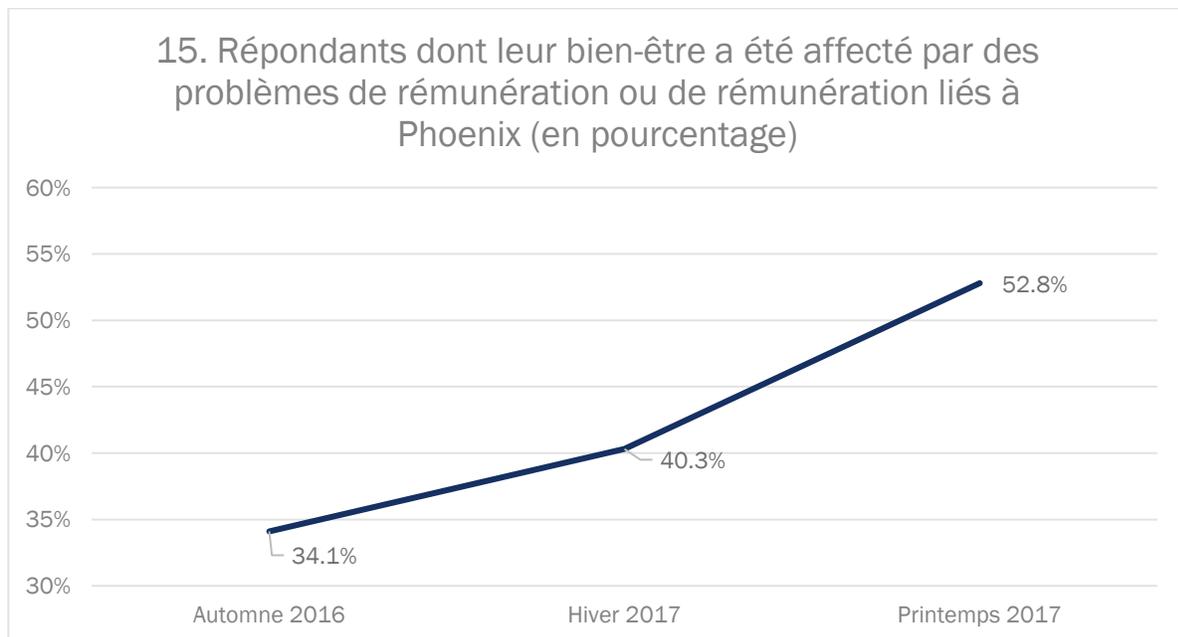
En outre, seulement 22 % de ceux et celles qui ont constaté des erreurs dans leurs feuillets d'impôt pour 2016 ont déclaré que les erreurs ont été corrigées et 73 %, que leurs feuillets d'impôt restent incorrects.<sup>14</sup>

## Problèmes de conciliation travail-vie



Comme l'illustre le graphique ci-dessus, près de 60 % des répondants ont déclaré que leur charge de travail a augmenté par suite de Phénix.<sup>11</sup> Ce pourcentage a augmenté de 16 % depuis l'hiver 2017 et de 22 % depuis l'automne 2016.

En outre, chez les FI qui utilisent le système de paye Phénix, 68 % estiment qu'ils n'ont pas reçu suffisamment de formation concernant son mode d'utilisation.<sup>17</sup> Il s'agit là d'une augmentation de 5 % par rapport aux 65 % qui avaient déclaré ne pas avoir reçu suffisamment de formation à l'hiver 2017.



Comme l'illustre le graphique de la page 5, plus de la moitié des répondants ont déclaré avoir vu leur bien-être mental affecté par Phénix.<sup>15</sup> Il s'agit là d'une augmentation troublante de 31 % depuis l'hiver 2017 et de 55 % depuis l'automne 2016. Parmi ceux et celles qui ont déclaré à la question 1 avoir eu des problèmes de paye ou de rémunération liés à Phénix, 58 % ont déclaré que leur santé mentale a été affectée.

Parmi les FI qui ont vu leur santé mentale affectée, des dizaines ont consulté un praticien ou une praticienne (6 %), demandé de l'aide médicale (4 %) ou pris un congé pour cause de stress (8 %) pour s'en sortir.<sup>16</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 inchangé.

## 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 400 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 du printemps 2017, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) signale des améliorations, mais il est manifeste que les effets des déficiences du système de paye Phénix ne font qu'empirer. Depuis la publication des résultats de l'étude de novembre, non seulement les conditions clés ne s'améliorent-elles pas, notamment le pourcentage de problèmes liés à Phénix réglés, mais beaucoup trop de conditions se sont détériorées, y compris le nombre de problèmes de paye qui ont surgi, le nombre de problèmes non réglés, le nombre de DIP reclassifiées, le temps et l'argent perdus, la charge de travail et la santé mentale. SPAC doit donc prendre des mesures pour accélérer sa réaction au fiasco de Phénix afin d'empêcher que la situation ne dégénère.

Nous continuerons à utiliser le sondage pour informer la haute direction de SPAC et au palier ministériel des effets aggravants 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.