

Impacts des compressions gouvernementales : des effets bien réels

Le sondage portant sur les compressions et les politiques d'austérité réalisé par le SPGQ à l'automne 2017 auprès de ses membres comportait un volet qualitatif : les membres devaient répondre à des questions ouvertes portant sur les effets des compressions sur leur travail et sur la qualité des services offerts.

Sur la base de la perception des professionnelles et des professionnels du gouvernement du Québec, il est indéniable que les compressions ont engendré de nombreux impacts négatifs. Des 3 631 personnes qui ont participé au sondage, plus d'une personne sur deux (52,4%) estime que, au cours des 10 dernières années, les délais dans la réalisation ou le traitement des dossiers (livraison des services) ont augmenté. De cette proportion, la vaste majorité des personnes (79,9%) ont signalé que les compressions des dernières années y ont contribué.

Les membres étaient invités, à travers des questions ouvertes, à préciser la nature des impacts sur la qualité des services offerts et sur leur travail. En voici les principaux résultats.

L'impact des compressions sur les services offerts

L'augmentation des délais dans le traitement des dossiers est l'un des principaux effets des compressions budgétaires, selon la perception des répondantes et des répondants au sondage. Voici quelques exemples concrets signalés par les personnes dans les réponses ouvertes :

- Au sein des ministères ou organismes associés à la sécurité publique, la surcharge de travail provoquerait parfois la prolongation de la détention des personnes incarcérées, et ce, en raison du retard dans la réalisation des dossiers.
- Les retards dans le traitement de certains dossiers au ministère de l'Environnement auraient eu comme impact des pertes d'occasion d'affaires et des fermetures d'entreprises.
- Selon des répondantes et des répondants, le volume de certains services offerts aux citoyennes et aux citoyens a été réduit à la suite des compressions.
- Les délais dans le traitement des dossiers augmenteraient l'insatisfaction de citoyennes et de citoyens. Il y aurait parfois une frustration issue de la sensation de ne pas être écouté et de ne pas obtenir un service efficace. L'effet des compressions se traduirait ainsi par une réduction de la confiance de citoyennes et de citoyens envers les services publics.

La présentation de trois cas spécifiques

Les compressions ont eu un impact particulièrement important sur 3 secteurs d'emploi, à savoir :

- 1) les ressources informationnelles;
- 2) la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST);
- 3) l'Agence du revenu du Québec.

L'impact des compressions sur les ressources informationnelles

Les services informationnels existent dans plusieurs organisations des secteurs public et parapublic. L'un des principaux impacts des compressions observés par certaines répondantes et certains répondants se rapporte à la faible rémunération des informaticiennes et des informaticiens du gouvernement du Québec en comparaison avec les autres secteurs d'emploi. Selon des répondantes et des répondants s'ensuivent souvent des difficultés de recrutement, de rétention et de roulement du personnel, particulièrement au regard du personnel expérimenté, qui ont parfois des impacts significatifs sur l'efficacité des services informationnels. En effet, les difficultés de recrutement, particulièrement du personnel expérimenté, et le roulement du personnel augmenteraient les difficultés pour constituer une expertise interne.

Cette situation encouragerait le gouvernement à faire davantage appel à des consultants externes; ceux-ci seraient déjà fort présents dans l'appareil gouvernemental à la suite de la réingénierie de l'État initiée par le gouvernement libéral en 2003. Le recours aux consultants externes, combiné à la difficulté de constituer une expertise interne, aurait parfois de nombreux impacts négatifs, notamment :

- des entraves à bien cerner et à définir les projets, notamment en raison du manque d'expertise interne et du fait que les consultants externes ne connaissent pas toujours bien les besoins de l'organisation;
- une conception de logiciels parfois peu efficaces ou non adaptés aux besoins de la clientèle;
- des difficultés à ajuster ou à corriger certains systèmes informatiques produits initialement par des consultants externes. Souvent, la solution consiste à confier à nouveau les travaux en sous-traitance. Ceci illustre la dépendance gouvernementale envers le secteur privé;
- une augmentation parfois importante des délais de production ou des coûts, par exemple pour ajouter des fonctionnalités au système non prévues à l'origine.

Des professionnelles et des professionnels qui ont participé au sondage notent également des risques d'incidents, de pertes ou de fuites d'information en raison de la désuétude du matériel et des systèmes informatiques, sans oublier le manque d'entretien de ceux-ci.

Commission des normes de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST)

De nombreux commentaires relativement à l'impact des compressions ont été signalés par les professionnelles et les professionnels de la CNESST. Parmi ceux-ci figurent :

- la surcharge de travail qui ferait en sorte que les dossiers sont souvent traités rapidement, ce qui augmenterait les risques d'erreurs. Des dossiers seraient parfois contestés, ce qui aurait pour impact d'augmenter la charge de travail du personnel, déjà élevée. Un cercle vicieux serait ainsi constitué.
- des gestionnaires qui seraient parfois davantage intéressés par les résultats quantitatifs que qualitatifs. L'objectif consisterait donc à régler rapidement les dossiers sans égard à leur complexité ou à leurs particularités. Des dossiers seraient ainsi bâclés. Des citoyennes et des citoyens s'en trouveraient lésés puisqu'ils ne bénéficieraient pas de services ou d'indemnités auxquels ils ont droit ou, encore, se verraient dans l'obligation de contester la décision de l'organisation, ce qui entraînerait des délais additionnels.
- des répondantes et des répondants qui signalent la chronicisation de blessures de citoyennes ou de citoyens à la suite d'un accident de travail compte tenu des délais déraisonnables de traitement des dossiers.
- la lenteur dans le traitement de certains dossiers qui ferait parfois en sorte que les personnes n'obtiennent pas les indemnités dans un délai raisonnable. Des conséquences hautement négatives (retard dans le paiement du loyer, etc.) en découleraient.

Agence du revenu du Québec

Plusieurs professionnelles et professionnels de l'Agence du revenu du Québec ont signalé que, à la suite des compressions, la charge de travail a augmenté et, par conséquent, la qualité dans le traitement des dossiers a diminué. Le principal impact serait que le gouvernement du Québec ne récupérerait pas tous les taxes et impôts en vertu de la réglementation, notamment ceux des grandes entreprises. Cela entraînerait une diminution des revenus du gouvernement et, par extension, des programmes et des services gouvernementaux offerts à la population.

L'impact des compressions et des politiques d'austérité sur le travail des membres

L'impact le plus souvent signalé par les répondantes et les répondants est la surcharge de travail issue des compressions et des politiques d'austérité. La surcharge de travail aurait divers effets sur les personnes, notamment l'augmentation du stress et des risques d'épuisement professionnel ainsi que du désir de quitter la fonction publique. D'ailleurs, sur le plan quantitatif, les données du sondage révèlent que près d'une personne sur dix a été en arrêt de travail au cours des 12 derniers mois en raison de son insatisfaction au travail.

Parfois, la surcharge aurait également deux impacts particulièrement nocifs sur le travail des personnes : les délais dans la livraison des services augmenteraient ou, encore, le traitement des dossiers serait parfois réalisé trop rapidement.

Par ailleurs, selon des répondantes et des répondants, parmi les difficultés organisationnelles, on trouve le manque d'expertise du personnel et les difficultés de recrutement et de rétention du personnel qualifié. Selon des répondantes et des répondants, les salaires non compétitifs offerts dans le secteur public et parapublic expliquent en partie le manque d'expertise et les difficultés de recrutement et de rétention du personnel (agents de la sécurité civile, pédagogues, comptables, informaticiens, etc.), particulièrement au regard du personnel expérimenté.

CONCLUSION

Les données issues du volet qualitatif de l'enquête illustrent les impacts des compressions et des politiques d'austérité sur le travail des membres et sur la qualité des services offerts au cours des 10 dernières années. L'ampleur des impacts des compressions sur la qualité des services s'avère indéniable.

Ces résultats plaident pour l'embauche rapide de professionnelles et de professionnels afin d'assurer la qualité des services offerts à la population, de rebâtir une solide expertise interne et de contrer la sous-traitance.

Quelques aspects méthodologiques de l'analyse qualitative du sondage

- L'analyse qualitative a été basée sur les réponses ouvertes du sondage réalisé par le SPGQ auprès de ses membres entre le 28 novembre et le 18 décembre 2017.
- Des 14 112 membres du SPGQ qui disposaient d'un courriel personnel, 3 631 personnes ont répondu au questionnaire d'enquête (taux de réponse à 25,7 %).
- Au total, plus de 2 500 réponses à des questions ouvertes ont été analysées au moment de réaliser l'analyse qualitative ; celles-ci visaient à préciser les impacts des compressions sur le travail des membres et la qualité des services offerts.

Philippe Daneau
Karen Furlan Basso
Service de recherche
SPGQ
2018-11-27