

Mémoire de Centraide United Way Canada

Présenté au Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées dans le cadre de l'étude sur les pénuries de main-d'œuvre, les conditions de travail et l'économie des soins

Personne-ressource :

Anita Khanna

Directrice nationale, Politique publique et Relations avec les gouvernements

akhanna@centraide.ca

1-800-267-8221, poste 2268

À propos de Centraide United Way Canada

Centraide United Way (CUW) est un réseau national d'experts sociaux locaux, qui constitue le plus important bailleur de fonds non gouvernemental des services sociaux et communautaires. Centraide United Way Canada (CUWC) assure un leadership national au sein de ce réseau qui regroupe 70 CUW œuvrant au service des communautés rurales, urbaines, nordiques et éloignées. Nous sommes à l'avant-plan du changement social et de l'innovation, et nous nous attaquons aux enjeux de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Chaque année, nous faisons appel à l'engagement de plus d'un million de Canadiens et de Canadiennes (donateurs particuliers, employés, bénévoles et partenaires des milieux syndicaux et d'affaires) pour recueillir plus d'un demi-milliard de dollars et investir dans plus de 5 600 programmes sociaux cruciaux servant dix millions de personnes annuellement. Nous travaillons pour nous assurer que chacun et chacune, dans chaque communauté, a la possibilité de réaliser son plein potentiel.

Nous remercions le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées d'entreprendre cette étude d'importance sur les pénuries de main-d'œuvre, les conditions de travail et l'économie des soins.

Impact social et économique du secteur

Le secteur des services sociaux et communautaires joue un rôle essentiel dans le filet de sécurité sociale et l'économie du Canada. Ce secteur est indispensable pour assurer la provision de nourriture et la prestation de services de soutien en matière de santé mentale, de prévention de l'itinérance, de logements de transition et d'établissement pour les personnes en situation de vulnérabilité. Chaque jour, les organismes communautaires soutiennent les aînés, les personnes en situation de handicap, les femmes qui fuient la violence et les personnes touchées par le colonialisme, le racisme, le sexisme, la pauvreté et d'autres obstacles systémiques. Ils offrent également des services de garde d'enfants, de soins aux aînés et de soutien aux jeunes, ainsi qu'une formation aux compétences essentielles pour l'emploi et la création de la richesse communautaire.

Selon Imagine Canada, les données de Statistique Canada montrent que le secteur de la bienfaisance et sans but lucratif dans son ensemble représente 8,7 % du PIB du Canada, soit environ 189 milliards de dollars¹. De plus, les organismes de bienfaisance et sans but lucratif emploient 2,4 millions de personnes, une main-d'œuvre composée d'environ 80 % de femmes². Le sous-secteur des organismes de services sociaux et communautaires employait environ 591 000 personnes en 2020³.

¹ Imagine Canada (2021), Infographie : Organismes de bienfaisance et sans but lucratif du Canada : <https://www.imaginecanada.ca/sites/default/files/Infographie-secteur-en-chiffres-2021.pdf>

² Statistique Canada (2021), *Compte satellite des organismes sans but lucratif et du bénévolat : Module des ressources humaines, 2010 à 2019* : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210430/dq210430d-fra.htm>

³ Statistique Canada (2022), *Emploi dans les institutions sans but lucratif par sous-secteur (x 1 000)* : https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3610061701&request_locale=fr

Les données de Statistique Canada de 2021 fournissent un profil des ressources humaines des organismes sans but lucratif entre 2010 et 2019. Les données révèlent une main-d'œuvre très instruite, à majorité féminine, de plus en plus composée d'immigrants et de personnes racialisées, avec une proportion croissante de travailleurs âgés de 55 ans ou plus⁴. Bien qu'il y ait eu un certain mouvement à la hausse des salaires entre 2010 et 2019, la disparité salariale persiste au sein du secteur. Par exemple, les salaires ont augmenté plus rapidement pour les employés non immigrants (18 %) que pour les employés immigrants (16,9 %) au cours de la période étudiée⁵.

En 2018, Statistique Canada a mis en évidence les niveaux de rémunération « nettement inférieurs » offerts par les organismes communautaires, qui fournissent des services sociaux et connexes, par rapport au secteur à but lucratif, mais aussi par rapport à d'autres parties du secteur sans but lucratif⁶. Une représentante de Statistique Canada a indiqué au Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance que « [...] dans les organisations communautaires, les salaires sont inférieurs à la moyenne pour l'ensemble de l'économie alors que dans les hôpitaux et les services gouvernementaux [du secteur sans but lucratif], ils sont supérieurs⁷. »

La pandémie a montré à quel point le bien-être social et économique de nos communautés repose sur le travail rémunéré et non rémunéré lié à la prestation de soins, principalement effectué par les femmes. Les services de garde d'enfants et de soins aux aînés ont été jugés essentiels durant la pandémie, mais de graves lacunes ont été révélées dans les deux systèmes. Des chercheurs universitaires, des économistes et des analystes du secteur ont attiré l'attention sur le fait que la nature genrée du travail et de la main-d'œuvre renforce la sous-évaluation du travail sans but lucratif⁸.

Des soins de première qualité pour les enfants, les aînés et les personnes en situation de handicap sont essentiels à nos communautés et à notre économie. Les pénuries actuelles de main-d'œuvre dans l'économie des soins, y compris dans le secteur des services sociaux et communautaires décrit ci-dessus, menacent la santé, la sécurité et l'inclusion des communautés ainsi que la croissance économique.

Contexte de financement

Les revenus de la plupart des organismes de services sociaux et communautaires sont générés par les dons, les revenus gagnés (c.-à-d. les frais perçus pour la prestation de programmes et d'activités d'entreprises sociales), ainsi que par les subventions provenant de tous les ordres de gouvernement. Malgré les contributions sociales et économiques essentielles du secteur, le financement est souvent précaire et trop axé

⁴ Statistique Canada (2021), *Compte satellite des organismes sans but lucratif et du bénévolat : Module des ressources humaines, 2010 à 2019*.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Catalyseur du changement* (2019), Rapport du Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance : https://sencanada.ca/content/sen/committee/421/CSSB/Reports/CSSB_Report_Final_f.pdf

⁷ *Ibid.*

⁸ Baines, Campey, Cunningham, Shields (2014), « Not Profiting from Precarity: The Work of Nonprofit Service Delivery and The Creation of Precariousness », *Just Labour* : <https://justlabour.journals.yorku.ca/index.php/justlabour/article/view/6/6>

sur des projets à court terme, ce qui contribue à la précarité des conditions d'emploi. Dans ce contexte, on s'appuie sur des postes à court terme, contractuels ou à temps partiel qui, souvent, n'offrent pas d'avantages sociaux et de pensions, y compris des congés de maladie payés adéquats. Par conséquent, de nombreux travailleurs se retrouvent dans de multiples postes à temps partiel mal rémunérés auprès de différents employeurs, sans avantages sociaux, avec peu de sécurité et peu de possibilités d'avancement professionnel.

Le rapport du Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance, *Catalyseur du changement*, fait état des préoccupations du secteur de la bienfaisance et sans but lucratif liées au recrutement et à la rétention du personnel rémunéré. Des organismes ont indiqué qu'ils peinent à concurrencer les employeurs du secteur public et privé pour ce qui est de la paie, de la pension, des avantages sociaux et de la formation⁹. Le rapport mentionne aussi les obstacles liés aux ententes de financement à court terme et à l'absence de financement de fonctionnement :

Les organismes de bienfaisance et sans but lucratif payaient leurs frais de fonctionnement, décrit comme étant le « financement de base », à l'aide de subventions jusqu'aux années 1990; c'est à cette époque que l'on a commencé à accorder des « contributions », qui non seulement sont moins stables, mais couvrent rarement de manière appropriée les coûts de gestion des projets financés¹⁰.

Ce financement à court terme entrave aussi considérablement la capacité d'accès des organismes au capital nécessaire pour renouveler et renforcer leur fonctionnement. Par conséquent, le secteur n'a pas suivi le rythme des changements technologiques et ses stratégies en matière de données, de technologie et de ressources humaines ont un besoin urgent d'être transformées de façon à pouvoir guider et améliorer la prestation de services et les conditions de travail.

La hausse des taux d'inflation constitue un défi supplémentaire pour les organismes communautaires d'aujourd'hui, car la grande majorité d'entre eux voient rarement leur financement annuel augmenter au même rythme que l'inflation. Cette situation menace le travail des nombreux organismes qui luttent contre l'insécurité alimentaire dans les communautés, car ils doivent maintenant composer avec une augmentation du prix des denrées alimentaires de 7,4 % par rapport à l'année dernière. Avec un taux d'inflation de 5,7 % — le plus élevé depuis 1991 — les organismes communautaires sont encore plus limités dans leur capacité à acheter des fournitures, à mettre en œuvre des programmes et à recruter et conserver du personnel, car les salaires sont de plus en plus inférieurs au coût de la vie¹¹. Comme le souligne une étude menée en Ontario, « [traduction] la stagnation des salaires dans le secteur des services sans but lucratif,

⁹ *Catalyseur du changement* (2019).

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Pete Evans, « Canada's inflation rate now at 30-year high of 5.7% », CBC News : <https://www.cbc.ca/news/business/canada-inflation-february-1.6386536>

attribuable à des années de financement inchangé, entraîne des difficultés financières importantes pour les employés de ce secteur¹² ».

La COVID-19 a exacerbé des défis préexistants dans le secteur

Depuis le premier jour de la pandémie, le secteur des services sociaux et communautaires est sur la ligne de front afin de répondre aux besoins complexes et croissants des communautés. Il a constitué une bouée de sauvetage pour les membres des communautés requérant l'équité qui étaient déjà marginalisées par des enjeux tels que la pauvreté, les maladies mentales, la précarité du logement, l'insécurité alimentaire, la discrimination fondée sur la capacité physique, l'âgisme, l'homophobie, la transphobie, le racisme et le sexisme, et qui ont été touchées de façon disproportionnée par la pandémie. Les travailleurs du secteur ont également accompagné une nouvelle cohorte de personnes qui avaient recours aux services pour la première fois en raison de l'incertitude générale, de l'insécurité financière et, souvent, de nouveaux problèmes de santé mentale¹³.

La pandémie a mis en lumière des inégalités sociales de longue date liées à la race, au revenu, aux capacités, au sexe, au handicap et à l'âge, révélant ainsi de grandes lacunes dans notre filet de sécurité sociale. De la même manière, la COVID-19 a mis en évidence les conséquences importantes du sous-financement à long terme, des bas salaires et de la diminution de la capacité du secteur des services sociaux et communautaires. Ces problèmes étaient particulièrement apparents dans le domaine du logement et de l'itinérance, de la violence fondée sur le sexe, de la sécurité alimentaire, de la santé mentale et des soins.

Les programmes gouvernementaux tels que le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire et la Subvention salariale d'urgence du Canada ont fourni un soutien et une stabilité à court terme pour maintenir la prestation des programmes, ainsi que pour protéger et préserver les emplois pendant la pandémie. Ces programmes étaient essentiels pour maintenir l'emploi des travailleurs et répondre aux besoins de la communauté, alors que les revenus des organismes diminuaient et que la demande de services augmentait.

Les programmes de soutien d'urgence en période de pandémie ont été de grands stabilisateurs pour le secteur. En même temps, le coût de la pandémie sur la santé mentale et le moral des travailleurs a été immense. Travailler dans le secteur était exigeant avant la pandémie, mais la montée en flèche de la demande, conjuguée à des besoins communautaires de plus en plus complexes, a été extrêmement difficile pour les travailleurs. Nous ne pouvons pas oublier que la majorité des femmes travaillant dans le secteur ont également vécu la pandémie, les risques et les angoisses qui y sont liés, tout en fournissant des soins et un soutien aux membres marginalisés de la

¹² Baines, Campey, Cunningham, Shields (2014), « Not Profiting from Precarity: The Work of Nonprofit Service Delivery and The Creation of Precariousness », *Just Labour* : <https://justlabour.journals.yorku.ca/index.php/justlabour/article/view/6/6>

¹³ Centraide United Way Canada (2021), *La pandémie de COVID-19 a entraîné l'émergence d'un nouveau groupe de Canadiens vulnérables : Enquête*. <https://211.ca/fr/actualites/la-pandemie-de-covid-19-entraîne-lemergence-dun-nouveau-groupe-de-canadiens-vulnerables-enquete/>

communauté. De nombreux travailleurs exerçaient des responsabilités supplémentaires, comme s'occuper de leurs enfants et d'aînés à la maison, et accomplissaient donc une charge de travail double ou triple.

Les défis actuels de la main-d'œuvre dans le secteur

La demande de services sans précédent dans un contexte de crise prolongée a mis à rude épreuve les travailleurs du secteur des services sociaux et communautaires. Au sein du réseau CUW, nos membres de partout au pays signalent constamment des niveaux élevés d'absentéisme, d'épuisement professionnel et de congés pour raison de santé mentale parmi les organismes qu'ils financent. On rapporte en outre que de hauts dirigeants d'organismes prennent une retraite anticipée ou démissionnent sans planifier la relève. Il y a aussi des démissions parmi le personnel de première ligne; beaucoup quittent leur domaine, alors que d'autres se dirigent vers des emplois semblables dans la fonction publique ou dans le secteur privé pour des salaires plus élevés et des avantages sociaux plus complets que le secteur communautaire ne peut offrir. Par ailleurs, le secteur est confronté à des problèmes de recrutement, avec moins de candidats et des difficultés à pourvoir les postes vacants comme jamais auparavant. Parallèlement, les coûts des programmes pour les organismes ont augmenté en raison de l'inflation. L'augmentation du coût de la vie, notamment du logement et du transport, exacerbe les pénuries de main-d'œuvre que connaît le secteur. Des travailleurs qualifiés quittent le secteur sans but lucratif parce qu'ils n'ont pas les moyens de vivre dans les villes où ils travaillent, comme c'est le cas à Vancouver.

Les observations des CUW sont confirmées par l'Enquête canadienne sur la situation des entreprises de février 2022 publiée par Statistique Canada. Dans cette enquête, 23 % des organismes communautaires sans but lucratif ont indiqué que leurs revenus de 2021 étaient inférieurs de 25 % ou plus par rapport à 2019. Cette baisse des revenus survient alors que 36 % d'entre eux s'attendaient à faire face à une augmentation des dépenses de fonctionnement au cours des trois prochains mois. Les répondants à l'enquête ont souligné que la demande de programmes et de services reste élevée, puisque 35 % des organismes communautaires s'attendaient à une augmentation de la demande au cours des trois prochains mois. En outre, bon nombre d'entre eux sont toujours préoccupés par le recrutement et le maintien en poste d'employés qualifiés : 29 % des organismes communautaires s'attendaient à ce que la pénurie de main-d'œuvre soit également un obstacle au cours du prochain trimestre¹⁴.

Le travail du secteur des services sociaux et communautaires est trop précieux pour être entravé par des démissions massives. Il constitue une infrastructure essentielle pour que le gouvernement puisse réaliser ses priorités en matière d'emploi, de santé mentale, de logement et d'itinérance, d'apprentissage et de garde des jeunes enfants, pour ne nommer que celles-là. Pendant la pandémie, le secteur s'est adapté, a collaboré et s'est mobilisé immédiatement pour innover dans la prestation des services; certains sont passés de services en personne à des services virtuels et d'autres ont fourni des ressources, comme de la nourriture et des fournitures d'hygiène, directement

¹⁴ Statistique Canada (2022), *Enquête canadienne sur la situation des entreprises, premier trimestre de 2022* : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220225/dq220225b-fra.htm>.

aux résidents. Les partenariats avec divers secteurs et organismes communautaires ont été essentiels pour soutenir les communautés marginalisées pendant la pandémie et une collaboration continue sera indispensable à une relance équitable. Aujourd'hui, le secteur a besoin d'un financement de base, ou financement de fonctionnement, stable et d'investissements pour permettre une stratégie globale de la main-d'œuvre qui soutienne les organismes cruciaux dans leurs missions essentielles de soutien aux membres vulnérables des communautés.

Recommandations

Des mesures immédiates sont requises pour s'assurer que l'infrastructure essentielle des services sociaux et communautaires du Canada demeure solide dans les communautés rurales, urbaines et nordiques jusqu'à la fin de la pandémie, pendant la relance à venir et par la suite. Une main-d'œuvre solide est essentielle pour atteindre cet objectif. Pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre dans le secteur des services sociaux et communautaires, nous recommandons :

- a)** De financer une stratégie globale de la main-d'œuvre pour contribuer à la formation, au recrutement et à la rétention du personnel dans le secteur des services sociaux et communautaires.
- b)** D'investir dans des programmes de soutien en santé mentale pour les travailleurs de première ligne du secteur des services sociaux et communautaires afin de prévenir l'épuisement professionnel et d'encourager les employés à rester en poste.
- c)** Que le gouvernement fédéral donne l'exemple dans ses subventions et ses accords de contribution au financement pour améliorer les conditions de travail et permettre ainsi aux organismes communautaires de conserver leur personnel. Cela devrait inclure l'octroi d'un financement à long terme et d'un financement de fonctionnement qui permettent d'augmenter les salaires, les avantages sociaux, les pensions et la sécurité d'emploi afin que le secteur soit en mesure de conserver et de soutenir son bassin de talents.
- d)** De créer une entité distincte au sein du gouvernement pour le secteur de la bienfaisance et sans but lucratif. Avec la collecte de données exhaustives, cela permettra de favoriser une collaboration stratégique à long terme entre le gouvernement et le secteur. Cela permettra aussi de développer une infrastructure de politique sectorielle dotée d'un mandat cohérent afin que le gouvernement intègre le secteur de la bienfaisance et sans but lucratif à la prise de décisions stratégiques et à l'élaboration de lois.
- e)** Que le nouveau Secrétariat fédéral responsable de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants, en collaboration avec les provinces et les territoires, fasse de l'élaboration d'une stratégie pancanadienne sur la main-d'œuvre du secteur de l'apprentissage et de la garde des jeunes enfants une priorité, étant donné que les pénuries de main-d'œuvre font obstacle à l'expansion et à l'amélioration de la qualité des programmes de garde

d'enfants. Cette stratégie devrait inclure, sans s'y limiter, les salaires, les avantages sociaux et les conditions de travail, les cheminements de carrière, les titres de compétence, la formation préalable à l'emploi et le perfectionnement professionnel. Elle devrait également prévoir des fonds et des stratégies pour remédier à la pénurie d'éducateurs de la petite enfance inuits, métis et des Premières Nations qualifiés. Enfin, nous recommandons que le gouvernement fédéral coordonne et dirige les efforts visant à élaborer des programmes d'immigration pour aider à atténuer les pénuries de main-d'œuvre.

f) De mettre en œuvre des transferts ciblés aux provinces et aux territoires pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre, améliorer les conditions de travail du personnel de soutien, renforcer les systèmes de soins de longue durée sans but lucratif et les services de soutien en santé mentale.

g) De remédier au manque systémique de soutien pour les proches aidants d'aînés et de membres de la famille en situation de handicap, en s'appuyant sur la recherche concernant leurs expériences, sur les pratiques exemplaires en matière de modèles de soutien communautaire et sur un soutien financier adéquat.

h) De créer un plan d'action assorti d'objectifs et d'échéanciers pour mettre en œuvre les recommandations détaillées contenues dans *Catalyseur du changement*, le rapport du Comité sénatorial spécial sur le secteur de la bienfaisance.