

FAIRE FACE À LA RÉALITÉ

2024 apporte son lot de défi pour les employés, les gestionnaires et les élus du secteur public, notamment pour ceux offrant les services de proximité aux citoyens, les municipalités.



La réalité 2024 du secteur public

1

Désamorcer une discussion acrimonieuse avec un citoyen émotif

outiller les employés oeuvrant dans le secteur public à interagir avec un citoyen difficile, désamorcer les discussions émotives et veiller à ses propres besoins.

2

Gérer une équipe dans un contexte de services publics

exercer un leadership inspirant et performant dans un contexte de services publics et auprès d'une équipe qui interagit avec des citoyens.

3

Équipe diversifiée - collaborer dans l'action

maintenir des relations harmonieuses dans et entre des équipes diversifiée et collaborer de façon efficace.

“À ce sujet, l'UMQ souligne que 87 % des municipalités du Québec se disent préoccupées ou interpellées par l'enjeu de l'attractivité des emplois offerts au sein des administrations municipales.”





Servir la population : un défi grandissant

Le secteur public vise avant tout à desservir les citoyens avec des services de qualité, une mission qui requiert un engagement personnel et une dévotion au bien-être collectif. Cette orientation s'imbrique avec une gestion efficace des fonds publics et est enracinée dans des valeurs d'intégrité, de compétence et de respect.

Le défi 2024 consiste à allier cette vision et la réalité du moment où les échanges avec les citoyens sont plus tendus que jamais. Les attentes envers les salariés des services publics ont toujours été élevées (les gens se sont toujours plut à rappeler que les conditions de travail des fonctionnaires étaient assurées par les taxes perçues). La nouveauté : la charge émotionnelle, l'agressivité dont font preuve de plus en plus de citoyens envers les employés.

Le paradoxe s'accroît : les payeurs de taxes s'attendent à des services. Les employés des secteurs publics gèrent et déploient les processus permettant d'offrir ces services. L'application de procédures et de règles sont perçus comme des freins aux services personnalisés attendus des citoyens.

“Historiquement considérées comme des employeurs très convoités, les municipalités souffrent aujourd’hui de la pénurie de main-d’œuvre. Pour continuer à tirer leur épingle du jeu, elles devront soigner leur marque employeur et faire valoir les aspects positifs d’un emploi dans le domaine municipal.”

Gérer des équipes diversifiées

Même si l'économie stable du début de l'année a atténuée la pression ressentie au plus criant de la pénurie de main d'œuvre, rien n'est complètement réglé. Il demeure difficile d'attirer, de satisfaire et de fidéliser les équipes. La nécessité de s'adapter à l'expérience employé, de promouvoir la santé et le bien-être, ainsi que de favoriser le développement professionnel sont autant de défis à relever.

Pour une toute première fois dans l'histoire, les courbes démographiques se croisent en 2024 et les représentants de la génération Z sont plus nombreux que les Boomers. Cela n'est pas sans incidence pour les gestionnaires.

“Les attentes des Z challengent les façons de faire, appel à leadership de proximité bienveillant et à une sensibilité accrue en lien avec l'équilibre de vie et la santé mentale. Les défis sont nombreux,” explique Annie Boilard, présidente du Réseau Annie RH lors d'une entrevue à LCN sur le sujet.



La diversité des équipes de travail s'observe à travers de multiples lentilles. Elle est à la fois de nature générationnelle, mais aussi de profils de personnalité, d'identité de genre, d'orientation sexuelle, d'origine ethniques, religieuse et familiale, de niveau d'éducation. La diversité est complexe, elle se présente de multiples façons.

L'objectif demeure de créer des équipes inclusive offrant des conditions de sécurités psychologique à chacun afin de créer des équipes performantes. Pas facile pour le gestionnaire de naviguer cette situation, faire preuve de courage managérial et conserver le fébrile équilibre entre les attentes de chacun, la réalité syndicale, les risques psychologiques et la pénurie de main d'œuvre.

Collaboration des équipes et maintien d'un sein climat de travail

Dans un tel contexte où les employés, les gestionnaires et les élus sont des plus sollicités, les traits de personnalités sont exacerbés. Les différents attentes et objectifs de chacun deviennent plus difficilement conciliables. À cela s'ajoute une loupe médiatique et publique omniprésente. En résulte des tensions, des malentendus qui enveniment le climat de travail.

La quête de communication honnête et authentique, de flexibilité et d'ouverture de toutes les parties et la création d'un lien de confiance deviennent de plus en plus abstraits. Il y a un coût à un climat de travail tendu. Il s'évalue en fonction du temps perdu à parler ou ressasser les évènements, à la baisse de la productivité et au défi de fidélisation et d'attraction des ressources qui en découle.

La nécessité d'un leadership adaptatif

Face à ces défis, un leadership authentique et participatif devient crucial. Les gestionnaires doivent être à l'écoute, capables de codévelopper des solutions et d'intégrer de nouvelles technologies avec agilité. La formation continue et la capacité d'adaptation sont indispensables pour rester au diapason des évolutions qui influent sur la réalité des services publics.



Vous n'êtes pas seul

Il est important que les gestionnaires du secteur public se rappellent que ces défis, bien qu'intimidants, ne sont pas insurmontables. Ils n'ont pas non plus à les affronter seuls. La force réside dans la collaboration et la recherche de soutien auprès de ceux qui sont spécialisés dans la compréhension et la navigation dans l'environnement unique du secteur public. Notre firme est dédiée à fournir les outils, la formation et le soutien nécessaires pour autonomiser les leaders et leurs équipes.

La voie à suivre

Le chemin du service public est l'un d'impact profond et d'importance significative. En tant que leaders dans ce secteur, vous avez l'opportunité de façonner la qualité de vie de vos communautés de manière tangible. Alors que les défis sont réels, les ressources et le soutien disponibles le sont également. Nous vous encourageons à nous contacter, pour explorer comment nos services spécialisés peuvent améliorer votre leadership et aider votre équipe à exceller dans la réponse aux demandes du secteur public au Québec aujourd'hui.

Conclusion

Travailler dans le secteur public québécois est à la fois un privilège et un défi. Les gestionnaires et les employés sont appelés à servir la population avec dévouement, tout en naviguant un environnement complexe et parfois turbulent. Les formations représentent une solution concrète pour développer les compétences nécessaires à la réussite dans ce cadre exigeant, en renforçant les capacités de gestion, de leadership et de communication au sein des équipes. En investissant dans le développement professionnel, les municipalités peuvent non seulement améliorer la qualité de leur service public mais aussi contribuer à la solidité de notre démocratie et à la confiance en nos institutions.

FORMATIONS SERVICES PUBLICS

Des formations conçues pour la réalité municipale : la clé du succès

Pour accompagner les employés, les gestionnaires et les équipes d'élus et les employés dans ces défis, nous proposons des formations spécifiquement conçues pour la réalité des services publics.

SERVICE RH et DO

Impartition Services RH – nous devenons votre département RH quelques heures ou jours par semaine
Diagnostic de climat organisationnel
Lac-à-l'épaule et planification stratégique
Consultation RH et coaching individuel

Planifiez une rencontre avec notre équipe!

Réseau Annie RH

Montréal - Québec - Sherbrooke - Gatineau

Courriel : info@reseau-annie.ca

Tél. : (514) 795-9516

www.reseau-annie.ca

