

Addenda au sondage sur le manque de main-d'œuvre dans la fonction publique

SPGQ, service de la recherche, 2024-02-19

Cet addenda au sondage sur le manque de main-d'œuvre dans la fonction publique – réalisé par le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ) du 8 au 21 janvier 2024 – illustre l'impact du manque de main-d'œuvre sur le personnel et les services offerts par le personnel professionnel de la fonction publique.

Des 6 795 personnes ayant participé à l'enquête, environ 4 800 ont formulé un commentaire issu de la question ouverte du sondage qui suit : pouvez-vous fournir des exemples concrets des conséquences du manque de main-d'œuvre sur la qualité de l'exécution des dossiers, et en particulier sur la prestation des services à la population (interruption de services, allongement des délais, etc.) ?

- La surcharge fait en sorte que nous avons plus de dossiers à gérer comme agent de probation. Les évaluations des contrevenants sont en retard, le suivi traine. On passe moins de temps sur chaque dossier. En fait, c'est une question de temps avant qu'un féminicide survienne et qu'on soit blâmé pour notre mauvaise gestion.

- Je suis au niveau de la stratégie d'entreprise. Les réflexions sont bâclées et effectuées en "rush" tout le temps. On n'a pas le temps de réfléchir et de planifier adéquatement. La charge de travail repose sur la même poignée de professionnels.

- Notre direction est en soutien à des partenaires terrain qui eux rendent des services directs à la population. Le manque de main-d'œuvre provoque un cercle vicieux. Le personnel en place met les bouchées doubles pour compenser, pour réduire les impacts sur nos partenaires. Le personnel s'épuise à leur tour et quitte en arrêt de travail, ce qui génère une surcharge de travail pour ceux qui sont toujours en poste ou qui reviennent d'un arrêt de travail. Ce manque de main-d'œuvre ne nous permet pas de répondre aux besoins de soutien de nos partenaires terrain. Nous devons faire le minimum (ce qui est crucial) et souvent avec un délai. Je constate que le fait de ne pouvoir faire que le minimum pendant une longue période provoque des

situations catastrophiques : on laisse aller des situations qui se détériorent. On se retrouve alors à gérer des crises alors qu'une intervention en amont (si nous avions eu la main-d'œuvre nécessaire) aurait permis d'éviter tout ça.

- Le manque de main-d'œuvre occasionne une sous-traitance. Les délais d'appel d'offres retardent souvent les projets. La longueur et la complexité de la gestion contractuelle s'ajoutent à celles de la gestion de la conception du projet et de la gouvernance. Aux yeux du public et du gouvernement, les délais de réalisation au ministère des Transports sont très longs et le gouvernement perd confiance en la capacité du ministère à réaliser les projets dans des délais raisonnables. Le personnel du gouvernement vient à gérer des contrats et il y a donc une perte d'expertise et d'intérêt à travailler pour le gouvernement (gestion de contrat plutôt que de production d'intrants). N'importe lequel des échéanciers du projet moyen ou grand le démontre.

- L'indemnisation des travailleurs lors d'un accident de travail. Je dois les rencontrer pour comprendre l'accident et avoir leur version. Ils ont mes coordonnées ...certains me rappellent à plusieurs reprises parce qu'ils n'ont pas de nouvelles de la CNESST même après 3 mois. Dès le départ je mentionne à l'employeur de compléter les documents pour accélérer le processus et éviter le stress monétaire au travailleur qui peut faire dégénérer le dossier et ne pas favoriser sa guérison et par le fait même son retour au travail....

- Les délais pour préparer nos dossiers de poursuite sont épouvantables. Nous avons plus de 2 ans de retard à rattraper. Je suis partie en congé et je n'ai pas envie d'y retourner. Je pense quitter mon emploi si ça ne s'améliore pas à mon retour.

- Le manque de personnel pour pourvoir des postes névralgiques engendre des retards dans l'exécution de certains mandats en lien avec les projets routiers, notamment dans le domaine de l'environnement, de l'arpentage ... etc.

Conclusion

Ces exemples illustrent de manière alarmante les effets néfastes du manque de main-d'œuvre au sein de la fonction publique, en particulier sur la qualité et l'efficacité des services rendus à la population.

Les témoignages du personnel mettent en lumière non seulement les surcharges de travail et les retards dans le traitement des dossiers, mais aussi les conséquences directes sur la sécurité, le bien-être et la satisfaction des citoyens.

Ces récits soulignent l'urgence d'agir pour pallier cette pénurie de main-d'œuvre, afin de prévenir les risques de dégradation des services publics. Selon le SPGQ, des mesures doivent être prises pour attirer et retenir les talents au sein de la fonction publique, en offrant des conditions de travail et une rémunération adéquates.