



# Dotation en personnel et maintien en poste

Service Nouvelle-Écosse et Services internes – Services aux citoyens

Février 2023



# Défis en matière de dotation en personnel

## Défis en matière de dotation en personnel des services aux citoyens

- Les pénuries de marqueurs de la main-d'œuvre créent de nouvelles opportunités à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement, ce qui entraîne un roulement sans précédent.
- Le taux de roulement des services en personne pour l'exercice financier en cours est estimé à 52 %, soit environ 100 sur une base de 190.
- Les facteurs du roulement comprennent les horaires du soir, les postes à temps partiel, la rémunération, le travail à domicile, le travail de bureau, le développement de carrière et l'adéquation.
- Servir le public pendant la COVID-19 a mis et continue de mettre la pression sur les postes de première ligne – clients escaladés et menace accrue de contracter la COVID-19 et d'autres virus.
- Le virus de la COVID-19 et d'autres virus frappent les équipes par vagues, ce qui crée des problèmes de personnel à court terme pour les bureaux.
- Difficulté à attirer les talents vers des emplois à court terme – postes temporaires et occasionnels.
- Service Nouvelle-Écosse et Services internes dans son ensemble font face à un nombre important d'employés admissibles à la retraite, avec 17 % d'entre eux actuellement admissibles et en augmentation dans les années à venir.

# Tactiques de recrutement

Ajustement des pratiques de recrutement qui améliorent l'acquisition des talents.

- L'acquisition de talents au sein des RH a été restructurée pour mettre l'accent sur le counselling, la sensibilisation, les soins aux candidats et les améliorations des processus et des systèmes.
- Mise à jour des offres d'emploi avec un langage plus convaincant axé sur le développement de carrière au sein du gouvernement.
- Davantage d'attention au marketing de recrutement, en poussant les offres d'emploi vers davantage de sites de carrière, de groupes communautaires, d'universités, de profils des RH, LinkedIn, etc.
- Élargir les pratiques de sélection pour réduire la dépendance à l'égard de l'expérience similaire et augmenter le poids de l'expérience complémentaire et de l'enseignement postsecondaire.
- Passer à un plus grand nombre de bassins d'embauche pour alléger la charge de la direction au sein des opérations et pourvoir plus rapidement les postes vacants.

# Tactiques de maintien en poste

Initiatives lancées ou en cours pour améliorer le maintien en poste

- Les postes de soutien administratif ont donné la souplesse de travailler à domicile trois jours par semaine.
- Ajustements et expansion du programme d'horaires flexibles – « semaines de travail modifiées » permettant un jour de congé par cycle de deux à trois semaines.
- Modification des heures de fonctionnement en 2020 pour le centre d'appel éliminant les heures du soir (maintenant de 8 h 30 à 16 h 30).
- Heures d'ouverture récemment modifiées pour les services en personne. Précédemment ouvert trois soirs par semaine; ajusté à un seul.
- L'introduction des rendez-vous dans les services en personne permet de mieux prévoir le trafic des clients.
- L'accent est mis sur le rendement, le développement et la planification de la carrière pour accroître la mobilisation.
- Introduction d'une enquête de sortie pour l'ensemble du gouvernement afin de mieux comprendre les facteurs de roulement.