

Offre de services de la Direction des ressources humaines

Au cours des derniers mois, la Direction des ressources humaines (DRH) s'est engagée dans une série de mesures afin d'améliorer son offre de services à ses clientèles. En effet et afin de répondre aux besoins de notre institution en matière de gestion des ressources humaines qui la composent, il devenait essentiel que la DRH fasse évoluer son offre de services, l'élargisse, la rende plus accessible et performante. Ce processus d'amélioration dans lequel s'est engagé la DRH se veut continu et évolutif afin de lui permettre de répondre adéquatement aux besoins actuels et futurs de ses différentes clientèles.

C'est donc avec plaisir que je vous présente aujourd'hui certaines des mesures qui ont été prises et qui pourront être complétées par d'autres au cours des prochains mois.

1. Une équipe complète aux compétences diversifiées

À l'instar d'autres unités de notre institution, la DRH a connu au cours des dernières années un taux important de roulement de son personnel. Jusqu'à récemment, plusieurs de ses emplois étaient vacants et l'effectif en place ne pouvait plus répondre aux besoins de notre communauté. Aussi, une des premières mesures prises aura été de rebâtir l'équipe en pourvoyant à tous les postes autorisés à la DRH. L'effectif de la DRH est maintenant au complet dans chacun de ses secteurs d'activités, y compris celui du Bureau du personnel enseignant (BPE). La DRH a profité de cette occasion pour revoir l'allocation de ses ressources entre les secteurs d'activités qui la composent afin de s'assurer qu'elles soient à un niveau suffisant pour répondre aux besoins des clientèles. À titre d'exemple, le secteur de la dotation, secteur fortement sollicité et qui éprouvait des difficultés à répondre aux demandes de service, peut dorénavant compter sur une équipe de huit conseillères et trois techniciens. La nouvelle équipe constituée devrait permettre de satisfaire à la demande qui ira en s'accroissant, compte tenu des nombreux départs à la retraite que connaîtra l'Université au cours des prochaines années.

2. Une offre de services spécialisée

Les besoins souvent spécifiques et précis en matière de gestion des ressources humaines des différentes clientèles de la DRH commandent des réponses et des interventions tout autant particulières et spécialisées. Aussi, la DRH a-t-elle abandonné le concept de la fonction de conseiller généraliste pour dorénavant mettre à la disposition des facultés et autres unités des personnes-ressources par spécialités d'expertise dans les domaines de la dotation, des relations du travail et du développement organisationnel. De cette façon, la DRH pourra répondre plus précisément et rapidement aux besoins exprimés et aux demandes d'intervention.

3. Une offre de services personnalisée

Une prestation de service de qualité passe inévitablement par une bonne connaissance des clientèles, de leurs besoins et par l'établissement d'une relation continue et privilégiée avec elles. Dans ce contexte, la DRH a identifié et affecté à chaque faculté et autres unités des personnes-ressources en matière de dotation, de relations du travail et de développement organisationnel. Ce sont toujours ces mêmes personnes qui dorénavant répondront à vos demandes. En matière de dotation notamment, une même conseillère pourra répondre à toutes vos demandes, peu importe la nature de l'emploi régulier à pourvoir. Elle développera ainsi une compréhension plus générale de vos besoins lui permettant de les satisfaire au mieux et même de les prévoir.

4. Une offre de services élargie

Les organisations, telle la nôtre, sont en développement continu et sont confrontées à de nombreux changements. Afin de vous accompagner dans l'implantation de ces changements et vous soutenir dans vos efforts de mobilisation de vos équipes de travail vers l'atteinte de nouveaux objectifs, la DRH a élargi son offre de service pour y inclure dorénavant un tel accompagnement. Plus spécifiquement, la DRH offrira maintenant aux gestionnaires de notre institution des services de conseil, d'accompagnement et d'intervention en milieu de travail dans divers contextes, tels que :

- Le développement et la mise en place d'orientations stratégiques (vision, mission, objectifs)
- La restructuration organisationnelle
- La réorganisation du travail et des façons de faire
- La mobilisation dans le changement
- L'amélioration du climat organisationnel et des relations interpersonnelles

5. Un accès plus facile aux services de la DRH

Le 17 décembre dernier, la DRH a procédé à la mise en ligne de son nouveau site Web. D'une facture actualisée et d'une navigation plus conviviale, ce nouveau site permet aux utilisateurs d'obtenir de meilleurs résultats dans leurs recherches relatives à la gestion des ressources humaines à l'Université de Montréal.

De plus, une nouvelle section a été intégrée : *Service aux gestionnaires*. Celle-ci offre aux gestionnaires des outils développés dans le but de les soutenir dans la gestion des ressources humaines. Dans cette même optique, toute personne désireuse d'obtenir une information précise du personnel de la DRH peut consulter le bottin des ressources par secteur d'activités en cliquant sur « Pour nous joindre », « Bottin par secteur – Qui fait quoi? ». Enfin, chaque faculté et service peut trouver sur ce site la liste des personnes-ressources, par secteur d'activités, dorénavant à leur disposition. Le nouveau site Web de la DRH s'inscrit dans la foulée d'une amélioration du service à la clientèle.

6. Une offre de services en évolution, à l'écoute de vos besoins

L'action de la DRH se fonde sur les orientations et les objectifs formulés par l'institution en matière de gestion des ressources humaines. Son action doit également permettre la satisfaction des besoins et préoccupations du milieu qu'elle dessert. Dans cet esprit, la DRH a lancé à quelque dix gestionnaires, d'autant de facultés et de services, l'invitation à constituer un comité conseil auprès d'elle. Ce comité, qui s'est déjà réuni à deux reprises au cours des dernières semaines, a pour objectif de conseiller la DRH et de lui fournir des avis en remplissant plus précisément les fonctions suivantes :

- Identifier les problématiques, les approches et les défis que pose la gestion des ressources humaines dans les facultés et services, donner des avis sur la situation et orienter la réflexion sur les programmes et stratégies d'intervention en place et à mettre au point. Évaluer les programmes élaborés avant leur déploiement et leur impact lors de l'implantation.
- Favoriser l'expression des attentes des facultés et services à l'égard de la DRH et développer des occasions d'échanges, de débats et de réflexions critiques pour soutenir et orienter la réflexion en matière de gestion des ressources humaines.

La DRH est persuadée que ce comité pourra l'assurer de bien orienter son action pour répondre aux préoccupations de ses clientèles et les avis qu'il formulera viendront compléter l'encadrement fourni à la DRH.

Outre ces actions entreprises pour améliorer son offre de services, la DRH a engagé également des discussions avec ses partenaires syndicaux afin d'explorer les possibilités d'actualisation et d'optimisation du cadre de gestion des ressources humaines, notamment en matière de dotation en personnel. Le résultat de ces discussions viendra appuyer les efforts de la DRH pour faire évoluer son offre de services, la rendre plus moderne et performante.

Je vous remercie de votre confiance et de votre appui à la DRH.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. L. L. L.', is positioned in the lower-left area of the page.