

# TROISIÈME PRIX NATIONAL

## Université McGill

### Une approche globale pour les services

Le service des RH de McGill a élaboré et concrétisé un projet qui s'est traduit par la prestation de services professionnels hors pair à la communauté universitaire. La transformation du double rôle des RH, à savoir le service à la clientèle et le traitement de multiples transactions, se trouvait au cœur de cette initiative.

Dans le cadre de la restructuration, l'Unité de services partagés (Shared Services Unit, SSU) a été formée pour amalgamer toutes les fonctions de traitement transactionnel et de service à la clientèle qui étaient auparavant exécutées par les secteurs des avantages sociaux, de la retraite, de la paie et des dossiers du personnel. Le mandat de l'Unité consistait à redéfinir la prestation de services de sorte que les utilisateurs finaux ou les clients puissent accéder à des services en toute autonomie par un éventail de méthodes efficaces et choisir la méthode de leur choix. Cela supposait la création d'un Centre de service afin de traiter les demandes téléphoniques et les opérations connexes. Le Centre de service intègre les nouvelles technologies de centre d'appels, de billetterie et de base de connaissances Web. Le projet inclut également l'extension du module libre-service en ligne Minerva, un environnement physique amélioré, de même que la capacité de traiter les demandes par courriel, par télécopie et par la poste.

Les employés du Centre de service ont été recrutés parmi des secteurs spécialisés tels que celui des avantages sociaux, puis formés pour passer de spécialistes RH à généralistes RH. La formation, qui comportait des séances sur le service à la clientèle et l'étiquette, ainsi que sur les connaissances techniques et les transactions, mettait l'accent sur une approche globale plutôt que des processus individuels. Les processus ont été modifiés en conséquence afin d'augmenter l'efficacité et la productivité.

La réception comprend une aire tranquille, avec ordinateur et téléphone, où les clients peuvent s'installer pour leurs démarches. À cet endroit, les représentants du Centre

de service peuvent rencontrer les clients en privé pour discuter de questions liées aux RH. De plus, l'Unité de services partagés fournit l'assistance informatique et la formation, la documentation destinée aux utilisateurs, les cartes d'identité ainsi que les services de numérisation, d'expédition et de réception. Enfin, les spécialistes de la paie de cette unité s'occupent des transactions courantes liées à la paie.

La transformation des services de RH a augmenté la productivité et la qualité des services, et ce, à peu près sans frais ni personnel supplémentaire.



*Pour obtenir plus d'information sur ce projet, communiquez avec :*

**Alison Verkade**, Director, Shared Services

(514) 398-8491

[Alison.verkade@mcgill.ca](mailto:Alison.verkade@mcgill.ca)



**McGill**  
UNIVERSITY

*Le service des RH de McGill.*

