

Université d'Ottawa | University of Ottawa

Réorganisation d'un «one-stop» suite à un projet d'analyse



Vivianne Khayat
Gestionnaire, InfoService


ARUCC - Juin 2012
(abrégé)



www.uOttawa.ca


CONTENU DE LA PRÉSENTATION


- Organigramme institutionnel
- Historique
- Mandat initial
- Impact sur les autres services
- Concept du guichet unique
- Reconnaissance par les pairs
- Ce qui ne fonctionnait pas bien
- Analyse des opérations 2010
- Observations - sondage
- Résultats de l'analyse
- Où nous en sommes?
- Services offerts en 2012



ORGANIGRAMME INSTITUTIONNEL

- Hiérarchie:
 - InfoService se retrouve sous le portefeuille du Registraire associé
 - Dans ce même portefeuille, nous retrouvons également:
 - Aide financière et bourses
 - Dossiers et inscriptions
 - Examens et horaires
 - Collations des grades
 - Inscriptions en ligne et annuaires





INFOSERVICE - HISTORIQUE

- Un professeur de la faculté de gestion obtient l'appui du Secrétaire en novembre 1995. Un comité de travail composé de 13 membres est créée pour évaluer la viabilité du projet.
- Avril 1997: Le pavillon Tabaret accueille InfoService, un guichet unique qui a pour mandat d'être le premier point de contact auprès des étudiants potentiels/inscrits ainsi que la population en général.
- La phase planification pris une année et la mise en place 6 mois à compléter.



INFOSERVICE – HISTORIQUE

- L'équipe : 8 agents d'information, 5 contractuels, 2 coordinateurs et un gestionnaire.
 - Les agents d'information: formés dans toutes les sphères d'activités.
- InfoService devenait le premier point de contact pour les opérations suivantes:
 - Admissions
 - Docs officiels, cartes étudiantes, dossiers étudiants (changements de nom, ...)
 - Comptes étudiants financiers
 - Réception générale pour l'Université



INFOSERVICE – MANDAT INITIAL

- Premier point de contact pour les étudiants potentiels, inscrits et le public en général
- Éviter les transferts inutiles sur le campus (« run-around »)
- Réduire les temps d'attente en centralisant les services étudiants les plus sollicités.
- Créer des normes de services à la clientèle standardisées favorisant l'efficacité dans le traitement des transactions, la véracité de l'information véhiculée ainsi que le professionnalisme du personnel



INFOSERVICE – MANDAT INITIAL



- Améliorer le service à la clientèle par:
 - Formation exhaustive du personnel
 - Utilisation maximale de la technologie disponible
 - Centralisation des processus administratifs
 - Exemples:
 - Changements de nom
 - T2202A
 - Numéro d'assurance sociale
 - Réception de documents pour les admissions
 - Paiement des droits de scolarité



IMPACT INSTITUTIONNEL



- Impact majeur sur les autres services de l'Université suite à la création d'InfoService:
 - Réorganisations majeures
 - Réceptions abolies
 - Mandats des services changés
 - Positions abolies
 - Budgets coupés
 - La dotation du nouveau InfoService:
 - Les personnes sur les listes de surplus furent sollicitées en premier puisqu'elles avaient une base de connaissances et une expertise



INFOSERVICE – LE CONCEPT



- De 1997 à 2010:
 - Livraison des services: un seul endroit, économie d'échelle en terme d'espace physique
 - Service à la clientèle standardisé (normes)
- Les services offerts au téléphone, en personne et par courriel touchaient:
 - Admissions
 - Droits de scolarité
 - Documents officiels (relevés de notes,...)
 - Dossiers étudiants (NAS, changement de nom,...)
 - Cartes étudiantes
 - Information générale re: université



INFOSERVICE – LE CONCEPT

- Service centralisé dans l'édifice Tabaret
 - Triage – aire d'accueil
 - On remet un billet basé sur le service demandé par l'étudiant
 - Système de gestion de la file d'attente - QMatic
 - Salle d'attente
 - Aire de courriel
 - Aire de service téléphonique
 - Aire de documents officiels



INFOSERVICE – ACCUEIL / TRIAGE



INFOSERVICE – GUICHETS



CE QUI NE FONCTIONNAIT PAS

- La population étudiante a grossi de façon fulgurante en peu de temps. Les volumes (quantité d'interactions) semblent affecter la qualité des services
- Ressources: mal réparties pour répondre à l'achalandage et couvrir tous les médiums et services efficacement
- L'info sur les admissions changeait rapidement, difficulté à garder le personnel à jour – risque d'erreur



CE QUI NE FONCTIONNE PAS BIEN

- Trop de publics: potentiels, admis, inscrits, gradués et général
- Outils informatiques avaient besoin d'attention, ce qui n'aidait pas à faire la promotion de ces derniers
- Perception de faire courir les étudiants inutilement (« run-around »)
- Pas assez de données statistiques pour appuyer les décisions d'affaires



ANALYSE DES OPÉRATIONS - 2010

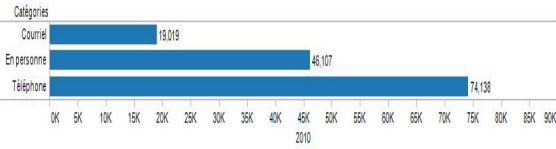
- À l'été 2010, le Service du registraire mandata une analyse des opérations, plus précisément:
 - Consolider les analyses passées
 - Valider ces données contre la réalité 2010 (sondages, nouvelles données, ...)
 - Établir de nouveaux objectifs stratégiques clairs
 - Repenser au mandat et la structure des services
 - Analyser et recommander des solutions plus spécifiques - plus gros impact sur la qualité du service offert qui minimisera encore davantage le « run-around ».



OBSERVATIONS - STATISTIQUES



Volumes - InfoService - 2010



OBSERVATIONS – SONDAGE 2010



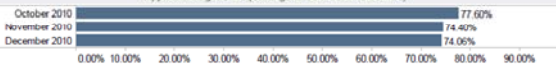
- Questions du sondage – appréciation de la qualité du service:
 - Je suis satisfait(e) du service obtenu de InfoService
 - Echelle de 1 à 5: pas du tout / tout à fait d'accord
 - Comment avez-vous choisi d'être servi par InfoService?
 - En personne - Courriel
 - Téléphone - Clavardage



OBSERVATIONS



AGS - Appréciation de la qualité du service
Appréciation générale (sondage de rétroaction étudiante)

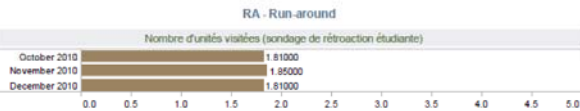


OBSERVATIONS – SONDAGE 2010

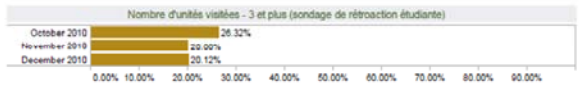
- Questions du sondage – « Run Around » et nombre d'unités visitées:
 - Est-ce qu'IS est parvenu à répondre à tous vos besoins et questions lors de votre première demande d'information et/ou transaction?
 - Oui ou Non
 - Incluant IS, combien de facultés/services avez-vous contactés pour votre demande d'information et/ou de transaction?
 - Nombre de facultés/services : 1 à 5+



Observations



Observations



OBSERVATIONS – SONDAGE 2010

- Questions du sondage – Conformité aux normes de services
 - Quelle est votre évaluation des points suivants:
 - Le personnel est courtois
 - Le personnel a compris ma demande
 - Le personnel s’est exprimé de façon claire et précise
 - Ma demande a été traitée dans un délai raisonnable



1 (pas du tout) à 5 (tout à fait d'accord)



Observations

CNS - Conformité aux normes de services - Sondage de rétroaction étudiante



IS – RÉSULTATS DE L'ANALYSE

- Volumes vs qualité – on valide que la quantité d'interactions a un impact sur la qualité du service
 - Diminuons les volumes pour augmenter la qualité
 - Visons l'offre de services à valeur ajoutée
- Philosophie: rendre les services accessibles en ligne. Pour atteindre ceci, mise en œuvre de projets tels:
 - Relevés de notes accessibles via PDF
 - Revoir le magasin de docs officiels en ligne
 - Base de connaissances en ligne sur web
 - Page web qui filtrera certaines des questions
- Restructurer le service pour mieux répondre à la clientèle en développant des généralistes/spécialistes



IS – RÉSULTATS DE L'ANALYSE



Cette mise en contexte établit, on obtient:

- Structure et mandat:
 - On scinde InfoService en trois secteurs d'activités:
 - **InfoAdmissions** : ce secteur d'activité est transféré aux admissions en mai 2011 et ne fait plus parti d'InfoService
 - **InfoService** : devient responsable des fonctions registrariales pour les étudiants inscrits
 - **uOttawaInfo**: répond aux info générales / public. Cette nouvelle unité fait partie d'InfoService mais on capte les données à part



INFOSERVICE - RÉSULTATS



- InfoService devient une entité comportant deux secteurs d'activités: InfoService et uOttawaInfo
- Structure organisationnelle
 - Le modèle précédent: l'organigramme est plat. Tous les agents ont le même niveau.
 - Roulement de personnel: poste d'entrée à mais ils sont aussi limités dans leur déplacement professionnel au sein du service. Aucune possibilité d'avancement.



INFOSERVICE - RÉSULTATS



- Structure organisationnelle (suite):
 - Aujourd'hui, nous avons une structure avec quatre différents niveaux:
 - Généralistes (uOttawaInfo)
 - Deux niveaux de spécialistes fonctions registrariales/financières (InfoService)
 - Professionnels spécialisés dans la coordination des tâches, la formation et l'analyse/collecte de données d'affaires



INFOSERVICE - RÉSULTATS

- Projets en cours qui auront un impact sur la livraison et l'offre de services:
 - Documents officiels:
 - Magasin de documents officiels en ligne existe mais très ancien
 - 17 000 commandes annuelles
 - Besoin d'être regardé
 - Certaines fonctionnalités à revoir
 - relevé de notes en pdf
 - attestation de grade conféré
 - accès aux relevés de travail
 - Communications à déployer



INFOSERVICE - RÉSULTATS

- Cartes étudiantes
 - On pilote le module de soumission de photo et signature en ligne
- Gestion des flux et lignes d'attente – mise à jour du système Q-Matic
 - Inclus: borne libre-service
- Rénover la salle d'attente et inclure un service connexe (InfoAdmission) pour améliorer l'expérience étudiante et bâtir une synergie entre services



INFOSERVICE - RÉSULTATS

- Pages web et base de connaissances
 - Base de connaissances accessibles sur le web et le portail étudiant – en évaluation
 - Étendue du projet limité aux activités d'InfoService et uOttawaInfo
 - Servirait également d'intranet aux agents



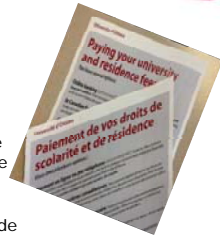
INFOSERVICE - RÉSULTATS

- Inscription des étudiants spéciaux
 - « Un étudiant spécial est une personne à qui l'Université permet de s'inscrire à des cours de premier cycle en vue d'obtenir des crédits, mais qui ne postule pas un grade, certificat ou diplôme de premier cycle de l'Université d'Ottawa »
- Recueil et analyse des données statistiques
- Sondage en ligne
- Formation plus « formelle » et reliée au dossier personnel



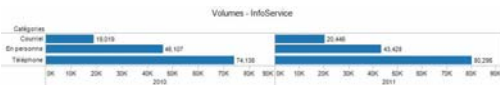
INFOSERVICE - RÉSULTATS

- Droits de scolarité
 - Nouveautés pour septembre qui allègera l'achalandage des étudiants ayant des difficultés financières
 - Emphase plus importante sur les paiements en ligne
 - À explorer (futur) : refus des paiements en personne pour les droits de scolarité



OBSERVATIONS

STATISTIQUES COMPARATIVES



INFOSERVICE – OÙ NOUS EN SOMMES?

- La structure organisationnelle est en place
 - Modifications aux descriptions de tâches
- Projets pour informatiser certains processus en cours (relevé de notes en pdf, etc)
- Sondage en ligne faits régulièrement
- Sondage/commentaires accessible sur le web
- Statistiques compilées régulièrement
- Études comparatives toujours d'intérêt
- Les modules de formation en révision et mises à jour planifiées.
- Les formations seront au dossier employés



SERVICES OFFERTS EN 2012

- uOttawaInfo:
 - Questions d'ordre générales
- InfoService:
 - Questions d'ordre registraires
 - Documents officiels (relevés de notes, attestations d'études ou de grades, ...)
 - Droits de scolarité
 - Données personnelles, collations des grades, cartes étudiantes, etc
 - Inscription des étudiants spéciaux



QUESTIONS



MERCI!

vivianne.khayat@uottawa.ca