



Université du Québec

Vice-présidence à l'administration
Centre de services communs

**Étude de satisfaction
à l'égard du système SAFIRH et de certains des services
du Centre de services communs de l'Université du Québec (CSCUQ)**

Synthèse des résultats

Mai 2014

1. Mise en Contexte

SAFIRH et le consortium SAFIRH

Le Système des approvisionnements, des finances, des immobilisations, de la recherche, de la rémunération et des ressources humaines (SAFIRH) est le système intégré de gestion administrative des universités suivantes, réunies en consortium :

- Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR)
- Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)
- Université du Québec à Rimouski (UQAR)
- Université du Québec en Outaouais (UQO)
- Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT)
- École nationale d'administration publique (ENAP)
- École de technologie supérieure (ÉTS)
- Télé-Université (TÉLUQ)
- Siège social de l'Université du Québec
- École Polytechnique de Montréal

Le Centre de services communs de l'Université du Québec

Le Centre de services communs de l'Université du Québec (CSCUQ) est la direction informatique du siège social de l'Université du Québec et travaille en appui aux établissements du réseau. Responsable de l'acquisition, du maintien, de l'évolution et du soutien aux utilisateurs du système SAFIRH, le CSCUQ est également responsable, pour les établissements de l'Université du Québec, d'autres systèmes informatiques et de télécommunications ainsi que des achats regroupés. Le CSCUQ offre des services fondés sur les valeurs de collaboration et de concertation.

Étude de satisfaction

Le déploiement du système SAFIRH au sein des universités membres du consortium a nécessité d'intenses efforts pour ses membres et représentait un défi de taille pour l'équipe du CSCUQ. Ce projet, qui a duré plus de six ans, est maintenant complété.

Afin de faire évoluer SAFIRH tout en garantissant son intégrité et en tenant compte de la capacité de payer des membres du consortium, le CSCUQ devait connaître la perception de ses clientèles à l'égard du système utilisé et de sa prestation de services (le service des achats regroupés, le déroulement du projet d'implantation du système SAFIRH ainsi que les services de support, de maintenance et d'améliorations liés au système SAFIRH).

Approche

Le CSCUQ a donc confié la réalisation d'un sondage à la firme Médaille Groupe Conseils pour analyser la satisfaction de ses clientèles. Ce sondage a été effectué par le biais d'entrevues individuelles, menées par téléphone, avec les décideurs (approche qualitative) et par le biais de questionnaires en ligne pour les utilisateurs (approche quantitative).

Dans le cadre de l'approche qualitative, le groupe des décideurs était composé des cadres et des cadres supérieurs qui participent à la gouvernance de SAFIRH ou qui utilisent le service des achats regroupés.

En ce qui a trait à l'approche quantitative, les utilisateurs de SAFIRH ayant été sondés provenaient des groupes d'emploi suivants : professeurs, chargés de cours, professionnels, techniciens, métiers et services, bureau. Les gestionnaires et cadres non sondés par le biais d'entrevues téléphoniques faisaient également partie de ce groupe.

Les utilisateurs ont été répartis en deux types de clientèles :

- les utilisateurs « en centralisé » sont les utilisateurs administratifs, dits professionnels du système et proviennent généralement des secteurs des finances, des ressources humaines, de la rémunération, des approvisionnements et des immeubles;
- les utilisateurs « en décentralisé » représentent notamment des professeurs, des gestionnaires ou des adjoints administratifs. Ces personnes utilisent SAFIRH surtout pour gérer, faire des suivis budgétaires (consultation de données) et approuver des documents ou des transactions.

Des grilles d'entrevues et des questionnaires adaptés à chacun de ces types d'utilisateurs de SAFIRH ont été développés et utilisés.

Interprétation des résultats

Les résultats obtenus sont présentés sous forme de taux (%) ou d'indice de satisfaction (moyenne) :

- l'échelle utilisée pour établir l'indice de satisfaction est graduée de 1 à 10 (1 correspondant à « pas du tout satisfait » et 10 correspondant à « tout à fait satisfait »);
- la moyenne est calculée sur la base réelle de répondants pour chacune des questions.

Diverses grilles d'interprétation d'un indice de satisfaction existent. En général, un minimum de 8,5/10 indique un indice très positif. Pour les besoins du présent exercice et comme il s'agit d'une première expérience de mesure de la satisfaction, la grille suivante a été utilisée pour interpréter les indices obtenus :

- 8,5 et plus (zone de grand confort – à maintenir);
- entre 7 et 8,4 (zone modérée de confort – potentiel d'amélioration);
- entre 5,5 et 6,9 (zone d'attention – grand potentiel d'amélioration);
- moins de 5,5 (zone de grande attention – amélioration visée à court terme).

2. Faits saillants

Entre le 25 février et le 20 mars 2013, des entrevues individuelles, d'une durée une trentaine de minutes, ont été réalisées par téléphone avec les décideurs. Le taux de participation s'élève à 83,6 %.

Entre le 23 mars et le 5 avril 2013, les utilisateurs ont été appelés à répondre au questionnaire en ligne. Deux rappels leur ont été faits. Pour les utilisateurs « en centralisé », le taux de participation se situe à 68 %. Pour les utilisateurs « en décentralisé », le taux de participation représente 22 %.

Satisfaction à l'égard de certains des services offerts par le CSCUQ

Les décideurs se disent très satisfaits du service des achats regroupés et perçoivent qu'il est avantageux pour les établissements d'y participer. Ils apprécient le niveau de consultation auprès des participants, la structure mise en place ainsi que les efforts consacrés aux recherches et aux négociations. Ils identifient également comme bénéfiques pour leur organisation, les économies réalisées et le fait de ne pas avoir à dégager de ressources.

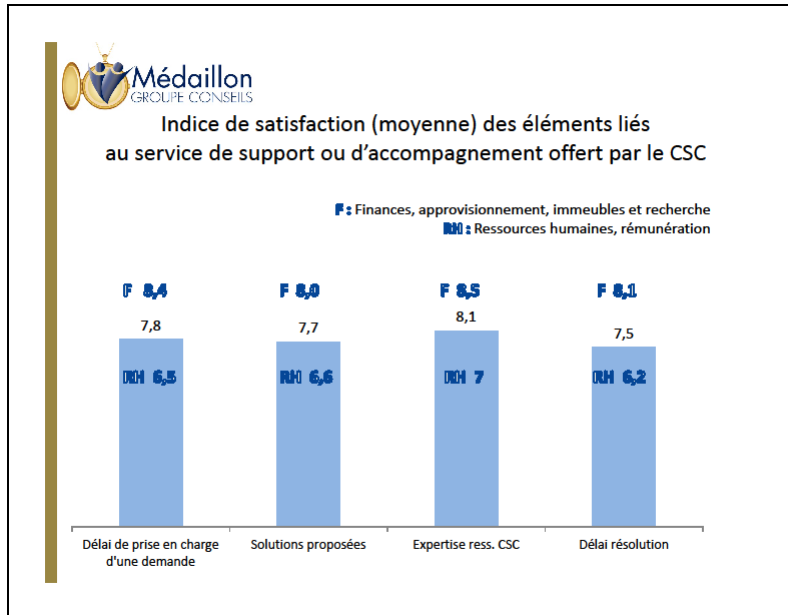
Ils se disent également satisfaits à l'égard du déroulement du projet d'implantation de SAFIRH, malgré certains irritants. Ils souhaitent toutefois :

- *que l'amélioration des fonctionnalités se poursuive ;*
- *que les modes de communication, les délais de résolution des demandes ainsi que le temps de traitement des urgences pour la paie s'améliorent.*

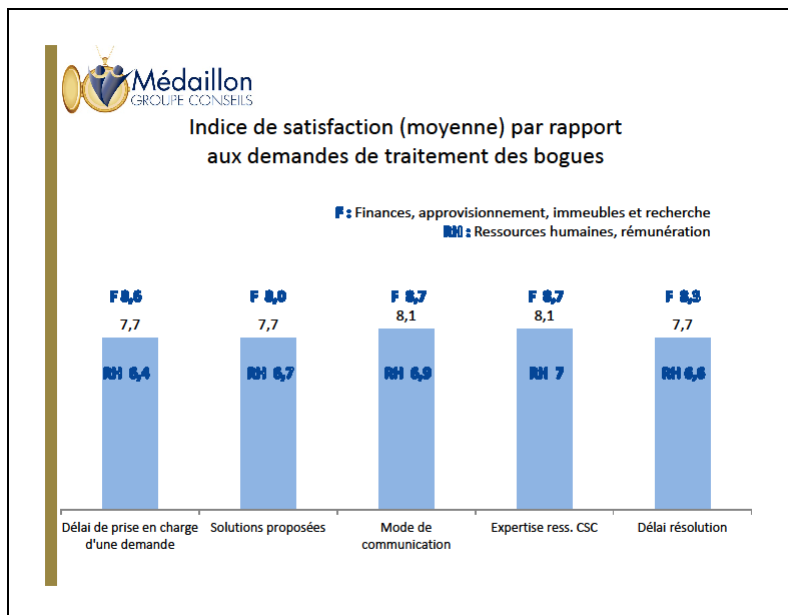
À l'égard des services de support, de maintenance et d'amélioration liés au système SAFIRH, décideurs et utilisateurs «en centralisé» se disent globalement satisfaits. Les utilisateurs « en décentralisé » sont supportés par les directions de leur établissement respectif, ils n'ont pas été sondés sur ces services.

- Cependant, les utilisateurs des services de ressources humaines souhaitent :
 - *que les délais de prise en charge et de traitement des demandes s'améliorent.*
- Tandis que les utilisateurs des services de la rémunération souhaitent :
 - *que le temps de traitement des urgences soit réduit;*
 - *que le service de support à la paie bénéficie de plus de ressources lors du déroulement de certaines opérations.*

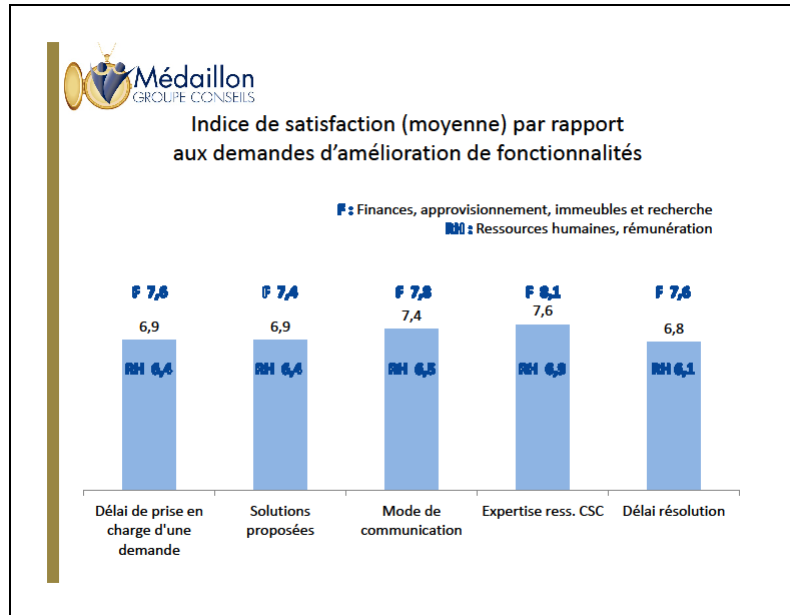
Satisfaction liée au service de support et d'accompagnement



Satisfaction liée au service de traitement des bogues



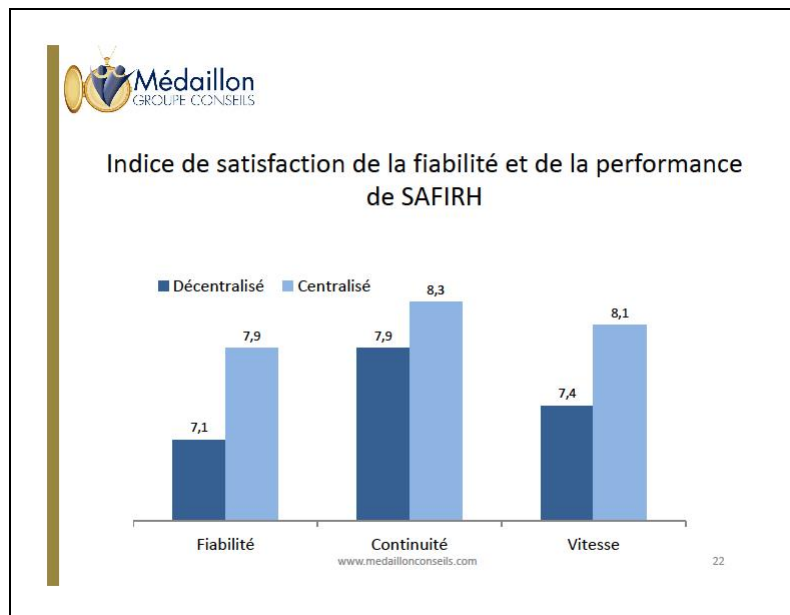
Satisfaction liée au service d'amélioration des fonctionnalités



Satisfaction à l'égard du système SAFIRH

En matière de fiabilité et de performance du système SAFIRH, les répondants semblent satisfaits et ce, pour l'ensemble des variables mesurées, soit la continuité du service, la vitesse de traitement des opérations et la fiabilité de l'information fournie par le système pour la réalisation des opérations courantes.

Fiabilité et performance du système



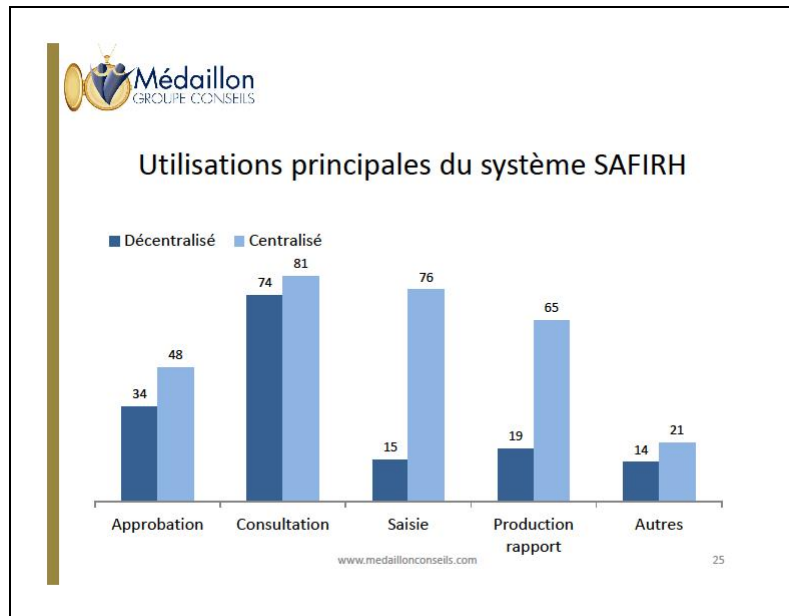
En ce qui a trait aux bénéfices engendrés par SAFIRH, les décideurs indiquent apprécier notamment les gains de productivité, la standardisation de l'information, la qualité et la quantité d'information disponible, la réduction de l'utilisation du papier, voire même la révision de processus. Ils sont cependant d'avis :

- *que le modèle et les méthodes de priorisation des besoins communs et des autres besoins ainsi que la structure de consultation soient revus afin d'assurer l'évolution du produit.*

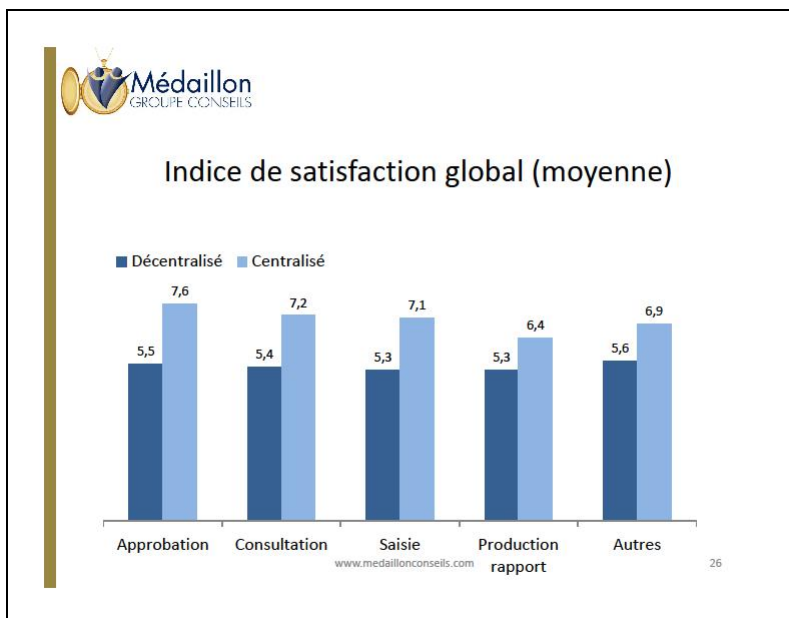
En lien avec l'utilisation du système SAFIRH :

- les utilisateurs « en centralisé » représentent le plus petit groupe d'utilisateurs et ceux qui utilisent le plus fréquemment le système. Ce groupe ressort comme étant le plus satisfait globalement et comme celui qui contrôle le mieux l'évolution de SAFIRH. Il manifeste également une assez grande satisfaction à l'égard de l'approbation des documents ou des transactions, de la saisie et de la consultation des données ainsi que la production de rapports;
- les utilisateurs « en décentralisé » représentent le plus grand groupe d'utilisateurs et ceux qui utilisent le moins fréquemment SAFIRH. Ce groupe s'avère aussi celui qui est globalement le moins satisfait des diverses utilisations de SAFIRH.

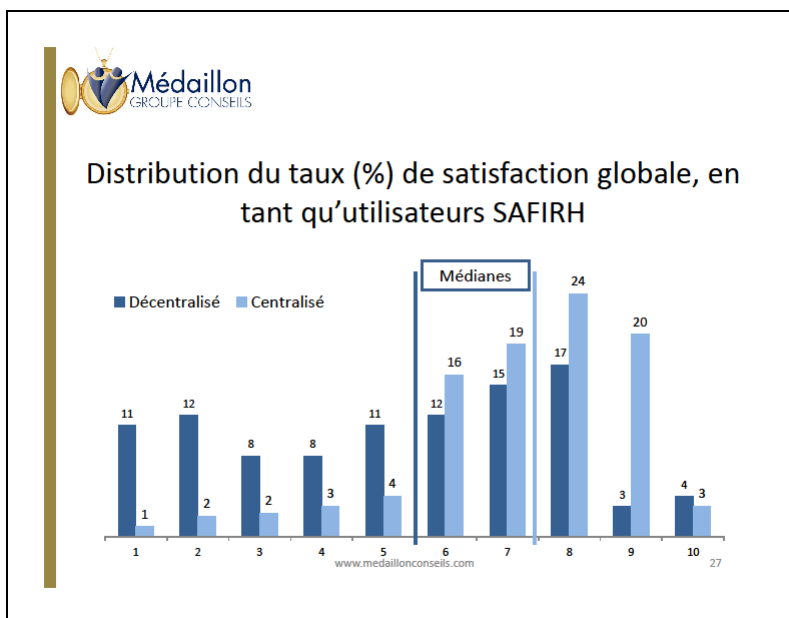
Utilisation du système



Indice de satisfaction lié à l'utilisation

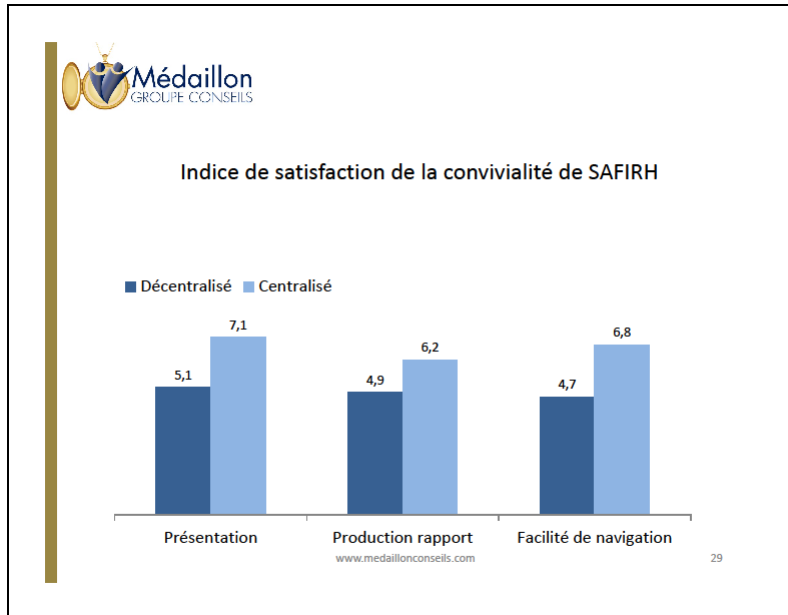


Distribution du taux de satisfaction



Les deux groupes d'utilisateurs jugent sévèrement la convivialité du système. Les utilisateurs « en décentralisé » s'avèrent les plus sévères. Enfin, les deux groupes d'utilisateurs démontrent une satisfaction élevée concernant la fiabilité et la performance du système. Ils souhaitent tout de même une documentation plus complète et davantage de formation.

Convivialité du système



3. Conclusion – recommandations

Au terme de cet exercice, Médaille Groupe Conseil soumet les trois recommandations suivantes :

- poursuivre l'amélioration des fonctionnalités de SAFIRH notamment en ce qui concerne celles utilisées par le secteur des ressources humaines et par les utilisateurs « en décentralisé » ;
- revoir le modèle et les méthodes de priorisation des besoins communs et des autres besoins ;
- viser le renforcement de la consultation, de la communication et de la formation.

À la suite de ces recommandations, le CSCUQ a adopté un plan d'action élaboré sur un horizon de cinq ans. Il porte sur les aspects suivants :

- revoir le modèle et les méthodes de priorisation des besoins communs et autres besoins (gouvernance du produit);
- poursuivre l'amélioration des fonctionnalités de SAFIRH, notamment en ce qui concerne celles utilisées par le secteur des ressources humaines et les utilisateurs « en décentralisé » (maturité du produit);
- améliorer la convivialité et l'ergonomie de SAFIRH (convivialité du produit);
- optimiser le service de support et maintenance ainsi que le suivi auprès de la clientèle (services du CSCUQ);
- réviser l'organisation et la répartition des équipes SAFIRH (services du CSCUQ);
- viser le renforcement de la consultation, de la communication et de la formation (services du CSCUQ).