

**MÉMOIRE DES EMPLOYÉS DE SOUTIEN
DE LA FACULTÉ DE L'AMÉNAGEMENT
FACE À LA TRANSFORMATION INSTITUTIONNELLE
DÉPOSÉ LE 22 AVRIL 2014**

Depuis plusieurs mois nous entendons parler de la transformation institutionnelle. Plusieurs hypothèses ont circulé; beaucoup de spéculations ont été émises. Les employés de soutien de la Faculté de l'aménagement souhaitent aujourd'hui contribuer à ces changements en vous faisant part de leurs préoccupations. Vous pourrez lire, plus bas, des commentaires émis par des employés/employées de soutien qui ont à cœur la réussite des étudiants et la transformation de notre université. Il faut bien sûr comprendre que notre travail nous amène non pas à travailler sur de grands concepts théoriques mais bien dans la vie concrète de l'Université. Nos commentaires reflètent donc la réalité vécue par le personnel.

Premièrement, les étudiants sont au centre de nos préoccupations et ils doivent le rester. Leur réussite et l'atteinte de leurs objectifs sont aussi les nôtres et nous souhaitons célébrer leurs réussites. Nous croyons que l'Université, quel que soit le virage choisi, devra tenir compte de l'excellence du service aux étudiants. Ils sont nos meilleurs ambassadeurs et ce sont eux qui nous permettront d'amener l'UdeM là où elle doit être. Parfois, dans les choix faits par la direction, nous constatons qu'il semble y avoir un manque de sensibilité à cet égard. Par exemple, cette année la collation des grades est prévue pour le 27 octobre 2016 alors qu'il s'agit de la semaine d'activités libres et que de nombreux étudiants et professeurs seront absents pour toutes sortes d'excellentes raisons (colloque, travail, etc.). Nous avons été surpris et déçus de ce choix qui, selon nous, démontre que les décideurs ne sont pas toujours conscients de la réalité des étudiants et des professeurs. C'est un moment important pour les étudiants, mais le message est que ce n'est pas si important que cela pour l'UdeM. C'est vraiment dommage.

Voyez-vous, nous aimerions que les étudiants de l'UdeM d'aujourd'hui se sentent heureux de dire qu'ils ont aimé étudier chez nous. !!! Que nous avons fait la différence et qu'ils se rappellent que le personnel de soutien se rendait disponible pour les aider et les soutenir malgré la lourdeur des différents processus administratifs. En fait, ultimement, nous souhaiterions éliminer la fin de la phrase précédente « malgré la lourdeur des différents processus administratifs ».

Procédures

Au chapitre des procédures de toutes sortes, nous aimerions comprendre pourquoi des choses relativement simples deviennent tout à coup très compliquées. Par exemple, jusqu'à tout récemment, lorsque nous allions sur le site RH pour trouver les procédures concernant la carrière professorale, il y avait différentes versions de ce qui devait être fait. Le site a été refait et semble plus fiable mais il faut encore se méfier puisqu'il arrive encore que nous communiquions avec les RH et qu'on nous dise autre chose que ce que le site avance. Autre exemple : un professeur demande une année d'étude et de recherche. Pour ce faire, il doit compléter le formulaire FPE 31A signé par lui, son directeur et le doyen. Le dossier a été déposé à la DRH suivant les procédures. Après un suivi à la DRH, la secrétaire s'est fait dire qu'il fallait écrire « en lettre

carré » à la main sur le formulaire, les noms des signataires. Peut-on croire qu'une autre personne que le professeur dont le nom est en rubrique a signé ? Le directeur a joint une lettre et les documents proviennent du bureau du doyen. C'est donc assez simple de savoir qui a signé quoi. Un coup de téléphone auprès de la secrétaire aurait aussi pu être une option plutôt que de faire attendre la réponse....nous pourrions vous offrir une multitude d'exemples comme celui-ci. Cela n'affecte pas que le Service des ressources humaines. Obtenir des informations des Finances ou de la Direction des immeubles relève aussi de l'exploit puisqu'ils sont débordés eux aussi.

Il y a une quantité formidable de procédures et de processus qui sont des obstacles à l'efficacité et l'efficacité du personnel de l'UdeM. On a parfois l'impression d'un parcours du combattant pour des choses qui sont évidentes et devraient être simples. Nous souhaiterions une révision en profondeur de toutes ces procédures et des versions claires et complètes des guides administratifs ou de tout document accessible sur le Web afin d'avoir des références claires. Une seule version nous permettrait de travailler d'une façon uniforme.

Communications

Bien que l'Internet soit un outil incontournable, un service à la clientèle au téléphone demeure essentiel : il y a toujours des précisions ou des cas uniques qu'il faut gérer. Le contact humain demeure extrêmement important : nous sommes au service des étudiants et des professeurs, des réponses rapides peuvent parfois être très importantes.

Nous croyons qu'il est essentiel de revoir la communication entre les services et les facultés. Il serait pertinent que les TCTB en charge des affaires professorales de leurs unités soient au courant des changements apportés par le BPE, même si ces TCTB n'ont pas de liens directs avec le BPE. L'idée est de transmettre l'information et de la faire suivre aux professeurs qui sont responsables de leur dossier.

Finances

Nous constatons aussi l'effet des coupures budgétaires sur les programmes. La recherche de rentabilité amène à des coupures dans l'offre de cours, par exemple, dans les cours à option. L'une des techniciennes souligne « que pour les années académiques 2014-2015 et 2015-2016, alors que quatre cours optionnels sont exigés dans le programme, il n'y avait que quatre cours optionnels offerts, dont un se donnait en même temps qu'un cours obligatoire (2014-2015), et en 2015-2016, deux des quatre cours optionnels se donnaient en même temps! Ce qui, d'une part réduisait les options à trois cours et non plus quatre et, d'autre part, rendait par conséquent ces cours obligatoires et non plus optionnels. Les étudiants ont d'ailleurs manifesté officiellement leur mécontentement. »

Puisque nous abordons les finances, nous aimerions souligner que, dans une faculté professionnelle comme la nôtre avec un enseignement individualisés et des ateliers, il est utopique de croire que les budgets attribués comme ils le sont actuellement permettront d'offrir des cours de qualité et un soutien adéquat pendant encore très longtemps et ce, malgré le dévouement du personnel enseignant et non-enseignant en place. Le non renouvellement de postes de soutien au moment des départs à la retraite et les coupures de postes, réduisent le service aux étudiants et le soutien aux professeurs. Les professeurs continuent d'exiger

du soutien alors qu'il est déjà difficile d'accomplir ce qui doit l'être pour les étudiants. Le personnel est essoufflé et cela entraîne pour certains des problèmes de santé.

Ressources humaines

Il y a beaucoup de choses à dire quant à l'évolution d'un employé à l'Université. Il est déplorable que les Ressources humaines, pour les postes de cadre et professionnel, privilégient les candidatures externes plutôt que de favoriser le personnel du 1244 qui a les diplômes, la connaissance du fonctionnement de l'UdeM et une expérience pertinente. Le phénomène est connu de tous : les employés de soutien qualifiés quittent l'UdeM pour obtenir des postes cadres et professionnels dans d'autres universités.

Il devrait être plus simple, lorsqu'un employé a les habiletés et le profil de compétence, d'obtenir un poste, aussi bien dans sa catégorie, que dans une catégorie supérieure, surtout lorsque sa hiérarchie l'approuve. De plus, pourquoi ne pas soutenir le développement et la promotion du personnel en place ? Bien sûr il y a de la formation spécifique qui est offerte mais, comme l'une des techniciennes le soulignait : « j'ai déjà un poste et demi, si je m'absente pour une formation, j'en paie le prix ensuite puisque je n'arriverai pas à tout faire ». Les postes alourdis par le non-remplacement (ou l'abolition) d'un autre poste, entraînent une perte de dynamisme du secteur puisque les tâches qui ne sont plus accomplies par exemple par une TGDE doivent être partiellement récupérées par une TCTB et l'inverse est également vrai. C'est épuisant et on finit par se demander pourquoi on court autant puisque de toute façon, un autre poste coupé surviendra inévitablement et on paiera encore le prix. Les tâches deviendront de moins en moins définies et cela entraînera des tensions chez le personnel et diminuera éventuellement la mobilisation.

Nous nous inquiétons aussi du faible taux de renouvellement de postes de professeurs dans notre faculté : cela fragilise les programmes et les rends vulnérables.

Direction des immeubles

Nous nous étonnons aussi que des fonds soient disponibles pour des travaux de réfection des locaux alors qu'on ne remplace pas le personnel de soutien absent et que des employés en souffre. Il s'agit, semble-t-il d'enveloppes budgétaires différentes...il faudrait peut-être repenser les priorités.

De plus, il y a un manque chronique de locaux à la Faculté de l'aménagement. Aucune solution pérenne ne semble envisagée et lorsque les TGDE doivent trouver des locaux d'enseignement et qu'elles sont dans l'obligation de réserver hors la Faculté, on leur manifeste de l'énerverment et de l'exaspération comme si elles avaient le choix de procéder comme elles le font.

Mobilisation

La perspective de réaliser que nos postes ne seront pas remplacés à la retraite (employés de soutien), n'est pas un élément motivateur en fin de carrière ou même quelques années avant la fin de la carrière. Les années de dévouement à l'UdeM et au bon accomplissement de ses tâches semblent peu importantes pour notre employeur et le sentiment d'appartenance en prend un coup. Savoir que du jour au lendemain, le poste que l'on occupe et pour lequel on donne le meilleur de nous-mêmes sera aboli une fois la retraite signée, amène chez l'employé prochainement retraité une émotion négative et c'est également vrai pour les

collègues qui sont conscients que ce départ signifiera des tâches supplémentaires. Ce sont des énergies perdues.

Valoriser d'avantage les emplois de TCTB et non seulement les emplois liés aux services aux étudiants (TGDE), car à leur façon les TCTB sont en contact avec les étudiants, soit pour les fonctions RH, ou autres. Créer un réseau de coopération-soutien TCTB serait essentiel puisque leurs fonctions sont en mutation (il faut l'admettre) et qu'elles puissent suivre le mouvement et s'ajuster à la transformation pour se renouveler et s'adapter.

Les TGDE et la santé mentale chez les étudiants

Les TGDE (technicienne en gestion des dossiers étudiants) dans leur processus de sélection, devraient avoir un test qui vérifierait leur aptitude à faire face au stress et à gérer les personnalités difficiles. Les TGDE sont des intervenants de première ligne. Ce sont des personnes référentes pour les étudiants. En période d'examen ou lors d'une période particulièrement difficile que pourrait vivre un étudiant, il n'est pas étonnant que certains d'entre eux puissent adopter des comportements inhabituels. La TGDE n'a bien souvent ni les aptitudes, ni les formations, ni les outils pour y faire face. Les troubles de santé mentale étant croissants, il serait pertinent de considérer son impact au niveau des qualifications du personnel.

Admissions :

La tâche de mise à jour des documents fournis par les postulants n'est plus assurée par le service des admissions, mais doit désormais être exécutée par la TGDE. Une technicienne l'a découvert à ses dépens, après avoir reçu un grand nombre de courriels et d'appels téléphoniques de candidats inquiets de voir que les documents qu'ils avaient déjà remis demeuraient « à fournir » dans le système. C'est un non-sens que ce soit la TGDE qui mette à jour ces documents puisqu'elle est la dernière à apprendre que les documents ont bien été envoyés, et qu'un délai est forcément à prévoir entre le moment où les documents parviennent au Registrariat et le moment où la TGDE fait un suivi des documents, ce qui inquiète particulièrement les étudiants étrangers qui sont loin d'ici.

Suggestions pour le développement durable :

Au lieu de jeter les fournitures de bureau (exemple : chemises suspendues) ou le mobilier d'atelier ou de bureau, il nous semble qu'il serait possible de les offrir à d'autres facultés ou aux Services des archives (ou à une entreprise d'économie sociale).

Messages :

Nous vous transmettons également des « messages » extraits des commentaires demandés aux collègues lorsque nous avons préparé ce document collectif. Nous croyons que ces remarques sont pertinentes même si elles n'ont pas trouvé une place dans le texte précédent.

- Je me pose la question suivante : avec les nombreuses coupures, est-ce que je souhaite rester si un poste additionnel venait à être coupé et que je me retrouvais avec une surcharge de travail impossible à accomplir. J'adore ce que je fais, mais je suis inquiète pour l'avenir. Je ne suis pas prête à diminuer la

qualité de mon travail pour arriver à faire le poste de deux personnes. Ce ne serait pas juste pour les étudiants et démotivant pour moi.

- En raison des tensions entraînées par les coupures de postes, il arrive que des étudiants ou des professeurs manquent de respect envers le personnel en place parce que nous ne sommes pas en mesure de répondre à leurs demandes aussi rapidement que par le passé ou à répondre tout simplement à certaines demandes.
- Les tâches qui ne sont plus assumées par la secrétaire du département suite à une coupure de poste doivent être absorbées au quotidien par le personnel en place. La TGDE se retrouve à faire des tâches de TCTB (et vice-versa) et de professionnelle (lorsque celle-ci est malade), sans compensation, à l'encontre de sa description de poste. Donner un coup de main est une chose, se retrouver avec des tâches additionnelles en est une autre.
- L'abolition du poste de secrétaire du département et le non-remplacement d'une professionnelle partie en maladie pendant 12 mois ont fait en sorte que personnel en place doit assumer un surplus de tâches important. Il faut être conscient que le personnel est déjà peu nombreux et qu'un alourdissement des tâches pour économiser sur les coûts de remplacement n'est pas une solution : le personnel qui reste s'épuise vainement.
- Bravo pour les formations sur la retraite, c'est un élément très positif et très humain, qu'il faut conserver pour très longtemps.
- Beaucoup de formations sont offertes, mais je n'arrive pas à concilier formation et travail. Si je participe aux formations, je me retrouve avec une surcharge de travail au retour.
- L'arrivée de synchro est questionnable et discutable. Il nous semble que ce système sera déjà dépassé lorsque la transformation institutionnelle verra le jour!!! Mais soyons positifs!
- Trop nombreux formulaires à mon goût. Pour le paiement des honoraires, quel cafouillis et quelle démarche exhaustive auprès du conférencier pour le paiement d'une somme de 100\$. En plus, de quoi on a l'air face à ce professeur étranger.
- Le Bureau des communications et des relations publiques de l'UdeM produit deux bulletins d'information électroniques, UdeM Nouvelles (anciennement le journal papier Forum) et UdeM Campus. Ces deux bulletins envoyés à la communauté universitaire affichent les mêmes informations. Pourquoi ne pas les fusionner et éviter ainsi de la redondance?