

P R I X
2 0 0 7
D'EXCELLENCE
de l'administration publique du Québec



INSTITUT D'ADMINISTRATION
PUBLIQUE DE QUÉBEC

PRIX GESTION DES PERSONNES

PROGRAMME DE REQUALIFICATION

Une solution innovatrice, un succès collectif !

Régie du bâtiment du Québec

© L'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), 2007. Tous droits réservés.

Il est notamment interdit de reproduire, publier et diffuser le présent document, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'auteur.

Le présent document est diffusé via le site Web de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) avec l'autorisation de l'auteur.

PROGRAMME DE REQUALIFICATION

Au cours des dernières années, la Régie du bâtiment du Québec a entrepris un projet de modernisation de ses processus d'affaires. Dans ce contexte, dès le printemps 2005, la haute direction de la Régie a rencontré tous les employés pour les informer de la structure organisationnelle proposée. Parmi les mesures prévues, la majorité des postes d'agents de bureau seront abolis d'ici mars 2008. L'équipe de gestion considérait essentiel de procéder le plus tôt possible à l'annonce, tout en assurant aux employés qu'ils recevraient appui et soutien au long de la période de changement.

Une équipe de la Direction des ressources humaines a ensuite pris le relais et rencontré les employés visés par l'abolition de postes pour leur proposer toute une gamme d'activités d'aide à la carrière. Plusieurs avenues ont été explorées afin de minimiser et d'éviter autant que possible les mises en disponibilité.

On a alors exploré la possibilité d'offrir la formation requise aux agents de bureau pour qu'ils soient promus à des postes de préposés aux renseignements. De fait, au terme des travaux de modernisation, la Régie aura besoin d'un plus grand nombre de préposés aux renseignements au Centre de relation clientèle.

En plus de permettre aux personnes visées d'acquérir de nouvelles compétences, de bénéficier d'une promotion et d'améliorer leur qualité de vie, le programme de requalification devenait une excellente occasion pour la Régie de répondre aux nouveaux besoins de sa clientèle et d'offrir un service plus efficient, tout en préservant du personnel déjà en place.

Plusieurs gestionnaires de la Régie ont travaillé de concert avec des ressources spécialisées du Centre de services partagés du Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le fournisseur de services administratifs de la Régie, pour mettre en place un programme de requalification spécifique à la Régie.

Une fois le programme mis sur pied, la réalisation s'est effectuée en plusieurs étapes : présentation du programme au personnel admissible, séjour de quelques jours au Centre de relation clientèle pour prendre le pouls des tâches et de l'environnement de travail, évaluation du profil des candidates intéressées et finalement formation des agentes de bureau retenues pendant sept ou douze semaines.

Le 24 janvier 2007, onze nouvelles préposées aux renseignements ont reçu une attestation de leur réussite du programme.

La motivation des nouvelles préposées aux renseignements a été le facteur déterminant de la réussite de ce programme. On a aussi pu compter sur l'implication des employés du Centre de relation clientèle qui ont assuré la formation des nouvelles préposées et qui ont fonctionné avec des effectifs réduits au cours de celle-ci.

Cette expérience trace la voie pour l'avenir puisque de nouvelles employées se sont montrées intéressées à entamer le processus de requalification.

La Régie du bâtiment du Québec est le premier organisme gouvernemental à mettre en œuvre, avec ses collaborateurs, un programme de requalification. Elle s'enorgueillit d'avoir investi dans la capacité des gens à faire face au changement en les formant pour leur permettre d'occuper de nouvelles fonctions dans son organisation plutôt que de recruter de nouvelles ressources.

Personne-ressource

CHRISTINE GRANT

Conseillère en communication
Régie du bâtiment du Québec

Téléphone : (514) 864-1713

Télécopieur : (514)864-9998

Courriel : christine.grant@rbq.gouv.qc.ca

Site Web : www.rbq.gouv.qc.ca