

APERÇU

Client

La Ville de Montréal

Profil du client

- 19 arrondissements
- 20 services corporatifs
- 25 000 employés

Problème à solutionner

La ville souhaitait optimiser et uniformiser ses processus de dotation et standardiser les instruments d'évaluation utilisés ainsi que le traitement des résultats obtenus par les candidats.

Solution

« Tests en ligne » est basé sur la plate-forme uVox qui offrait déjà la plupart des fonctionnalités requises et qui a été adaptée aux processus d'affaires de la Ville selon les spécifications finales.

Bénéfices

La Ville est maintenant en mesure d'évaluer les candidats au moyen d'un processus standardisé, sécurisé, équitable et juste. La Ville peut viser les bénéfices qui récurrent d'une année à l'autre.

La Ville de Montréal optimise ses processus d'évaluation et de dotation avec le Système Tests en ligne basé sur la technologie uVox.

Avec une population qui approche 2 millions de personnes et une superficie de 365,13 km², Montréal est parmi les plus vieilles et plus grandes métropoles en Amérique du Nord.

Montréal est un joueur des ligues majeures avec les diverses offres de l'industrie, du tourisme et des sports et son emplacement multimodal stratégique sur le fleuve Saint-Laurent.

L'administration de la ville compte plus de 25 000 employés répartis parmi 19 arrondissements et 20 services corporatifs. Au cours de l'année 2013, 20 000 candidats internes et externes ont été évalués en ligne pour le comblement de postes d'emplois.

« Grâce à l'implantation d'un système informatisé de tests en ligne, la Ville de Montréal a grandement amélioré ses processus d'évaluation de candidats. »

— Joanne Provost, chargée de projet et conseillère principale au Service des ressources humaines à la Ville de Montréal.



Le problème à solutionner

Pendant plusieurs années, chaque unité administrative, responsable de sa dotation, agissait comme un centre de dotation autonome et indépendant. Cette situation entraînait des disparités et des coûts redondants, associés à l'évaluation des candidats, pour la Ville de Montréal.

En tant qu'organisme public, la Ville de Montréal doit s'assurer de la validité de ses tests et des résultats des candidats obtenus dans les différents processus d'évaluation et parfois les défendre devant certains organismes auxquels les candidats peuvent avoir recours. Par ailleurs, la protection de la confidentialité des résultats des candidats et la sécurité de l'environnement de passation des tests sont d'une importance majeure.

La ville souhaitait optimiser et uniformiser ses processus de dotation et standardiser les instruments d'évaluation utilisés ainsi que le traitement des résultats obtenus par les candidats.

Joanne Provost
précise...

« Il y avait un besoin pour 30 unités administrative d'optimiser les façons de faire. »



La solution au problème

La Ville avait déjà pris des mesures pour normaliser certains éléments du processus de recrutement et de la promotion. Par exemple, elle utilisait la solution iRecruitment d'Oracle pour la gestion des candidatures.

En 2009 le Service des ressources humaines de la Ville a préparé un appel d'offres pour un progiciel clé en main de gestion de tests en ligne. Le système recherché devait permettre de gérer l'ensemble des évaluations de candidats pour des postes d'emplois à travers tous les services et arrondissements de la Ville.

Sélection du fournisseur

Après un processus rigoureux d'appel d'offres et d'évaluation des soumissionnaires, la Ville a octroyé un contrat à la compagnie Les Systèmes d'information Ullix Inc. de Montréal. Ullix a offert sa solution uVox qui répondait fortement aux principaux critères :

- Modéliser les tests et créer un environnement de passation qui :
 - Respecte les principes d'évaluation psychométriques ;
 - satisfait les exigences en matière de validité et d'équité.
- Modéliser précisément les règles d'inscription de candidat et de calculs d'exemption et de reprise en fonction de l'historique des candidats ;
- Intégrer avec *iRecruitment* ;
- Inscrire les candidats à partir du système existant de gestion des candidatures (*iRecruitment*) ;
- Renvoyer les résultats des candidats au système de gestion des candidatures une fois leur évaluation terminée ;
- Offrir un environnement suffisamment sécuritaire pour :
 - Assurer la confidentialité du matériel de tests ;
 - assurer la confidentialité des résultats de tests et des données personnelles des candidats.
- Satisfaire les exigences de divers groupes intéressés tels que :
 - Le Syndicat des fonctionnaires municipaux de Montréal ;
 - la Commission de la fonction publique de Montréal ;
 - les services de dotation et d'informatique des différents clients internes du système.

« Le projet est d'une envergure importante et d'un haut niveau de complexité technique et administratif. Donc nous avons eu besoin d'une solution qui a la profondeur fonctionnelle et la robustesse pour satisfaire à nos besoins actuels et futurs. Ceci inclut la possibilité de supporter un fonctionnement en mode centralisé ou décentralisé selon la politique administrative de la Ville en vigueur. » — Joanne Provost

Mise en place de la solution « Tests en ligne »

Le projet a été baptisé « **Tests en ligne** » et son implantation a débuté en 2010.

Pour diriger et coordonner l'implantation, le Service des ressources humaines avait assigné une équipe multidisciplinaire incluant des psychologues organisationnels et des spécialistes en psychométrie.

Cette équipe avait entre autre pour mission :

- De concevoir et valider les instruments de mesure à mettre en place ;
- d'assurer que les spécifications de chaque test étaient respectées lors de la mise en ligne ;
- d'élaborer des normes pour chaque test ;
- d'assurer le respect des spécifications qui avaient été énoncées dans l'appel d'offre.

Comme première étape de la mise en place, Ullix et le Service des ressources humaines ont entrepris une analyse des besoins en profondeur qui a permis de dresser des spécifications détaillées finales pour l'élaboration du système.

« **Tests en ligne** » est basé sur la plate-forme uVox qui offrait déjà la plupart des fonctionnalités requises et qui a été adaptée aux processus d'affaires de la Ville selon les spécifications finales.

Le projet a été organisé en phases d'implantation dont la première phase incluait la mise en opération du système et la mise en place de tests pour une catégorie d'emploi.

Les principales réalisations de la phase I furent les suivantes :

- Informatisation de 50 tests d'aptitudes de langage, cléricales, numériques et d'analyse ;
- Intégration de plusieurs formes parallèles par test ;
- Configuration des règles d'affaires pour l'inscription ;
- Gestion des reprises et des exemptions ;
- Configuration des protocoles d'évaluation ;
- Interfaçage avec la solution iRecruitment d'Oracle ;
- Capacité de desservir 200 utilisateurs clients ;
- Capacité d'accueillir 20 000 candidats par année.

Une des spécifications de l'appel d'offre était que le système devait être hébergé à l'intérieur des infrastructures informatiques de la Ville et les données devaient être entreposées dans la base de données corporative Oracle. Ullix a travaillé avec le Service des technologies de l'information de la Ville pour concevoir un environnement sécurisé et capable de supporter la demande prévue.

Au printemps 2012, la Ville s'est dotée d'une salle informatisée dédiée à l'administration de tests par le système « **Tests en ligne** ». La nouvelle salle a une capacité de 100 candidats permettant d'évaluer jusqu'à 200 candidats par jour, voire plus, en un seul endroit.

Ullix a complété la phase II du projet en 2013. Cette phase avait pour objectif d'étendre les capacités de « Tests en ligne » pour soutenir l'évaluation des candidats pour d'autres catégories d'emploi. Dans cette phase, une nouvelle fonctionnalité a été développée pour permettre une correction manuelle de certains tests.

Plus de 20 nouveaux tests ont été informatisés :

- Des paniers de gestion ;
- Des tests pour les habilités cognitives, d'analyse et de sens de la clientèle ;
- Des tests de santé et de sécurité au travail et de travail d'équipe ;
- Des tests de rédaction à développement qui sont corrigés manuellement par des correcteurs attitrés.



Exploitation de la solution « Tests en ligne »

« Tests en ligne » est en production depuis janvier 2012. Avec le système, les candidats sont inscrits automatiquement à une batterie de tests correspondant à l'emploi postulé. Le système détermine selon l'historique du candidat et les règles d'affaire en vigueur, si celui-ci doit être exempté de certains tests ou s'il a droit à une reprise dans le cas d'un échec passé.

« Tests en ligne » permet la gestion des séances de tests. Une fois les candidats assignés à une séance, ceux-ci sont convoqués par courriel directement à partir du système. La convocation informe le candidat de la date et du lieu de la séance ainsi que des tests à compléter, du temps à prévoir et de la préparation qui s'applique.

Les tests sont complétés sous la supervision d'administrateurs dans un environnement de passation web sécurisé et contrôlé. Le système permet aux administrateurs de surveiller le progrès de chaque candidat en temps réel. Étant donné que chaque test informatisé possède plusieurs formes parallèles, le système assure qu'un même candidat ne pourra pas compléter deux fois la même version du test.

Les candidats accèdent à leurs tests sous forme de batterie, ce qui d'un côté, simplifie grandement la gestion des participations par les administrateurs, et d'un autre côté, optimise l'expérience du candidat.

Une fois la participation du candidat terminée, le système corrige les tests et génère un rapport de participation comprenant les résultats obtenus à chacun des tests et une lettre notifiant le candidat du succès ou de l'échec de sa participation, selon le résultat obtenu. Ces résultats sont transférés dans le système de gestion des candidatures iRecruitment afin que les requérants internes puissent donner suite à chaque candidature.



« Il est difficile de quantifier les économies, mais les améliorations à ce jour indiquent que nous avons pris la bonne décision de procéder à ce projet. » — Joanne Provost



Bénéfices de la solution « Tests en ligne »

La Ville réalise des bénéfices concrets qui sont à la fois immédiats et continus avec l'évolution du système :

- Cycle plus court d'évaluation des candidats (les clients internes sont servis de manière plus efficace) ;
- Optimisation de la gestion des candidatures :
 - Exemptions d'évaluation valides pour l'ensemble de la Ville ;
 - élimination des évaluations à répétition ;
 - réduction de la répétition des évaluations sur des compétences communes.
- Processus administratif simplifié. Il en coûte moins pour évaluer un candidat en raison de :
 - L'automatisation du processus d'évaluation ;
 - la réduction des efforts des ressources professionnelles internes à travers la Ville.

Il y a aussi d'autres avantages importants :

- Équité pour les candidats : mêmes tests administrés pour un même emploi ;
- Candidats qui sont qualifiés pour les postes pour lesquels ils postulent (Il s'agit d'un objectif très important, mais difficile à quantifier) ;
- Amélioration de l'expérience candidat ;
- Amélioration des services offerts aux citoyens/contribuables/candidats ;
- Possibilité d'utiliser les données d'évaluations pour fins de développement des employés et dans le cadre de programmes de gestion de la relève ;
- Meilleur contrôle de données de tests et de candidats ;
- Meilleure protection contre les actions légales ;
- Renforcement de l'image de marque de la Ville par un positionnement comme employeur de choix grâce à l'utilisation d'une technologie de pointe.

Par conséquent, la Ville est maintenant en mesure d'évaluer les candidats au moyen d'un processus standardisé, sécurisé, équitable et juste. En plus, le système est assez flexible pour évoluer selon les besoins de la Ville, comme l'introduction d'autres domaines d'évaluation ou une utilisation en mode centralisée ou décentralisée. Donc la Ville peut viser les bénéfices qui sont, de surcroît, récurrents d'une année à l'autre.

Ullix inc.

www.ullix.com

T 514.871.1026

info@ullix.com

1001, Rue Lenoir,

Suite B-345

Montréal (Québec)

H4C 2Z6 Canada

