



UKGTM

Gestion du capital
humain dans l'enseignement
supérieur : trois lacunes
des progiciels de gestion
intégrés (ERP)

Un progiciel de gestion intégré (PGI ou ERP) est un outil puissant qui facilite la supervision des opérations du campus. Les plates-formes les plus fréquemment utilisées par les écoles supérieures et les universités comprennent des fonctions qui permettent d'administrer la paie, de gérer les employés et d'exécuter les flux de travail des RH.

Cependant, comme l'affirme Dennis Miller, vice-président associé pour les ressources humaines et l'administration des avantages sociaux aux Claremont Colleges en Californie, « un PGI ne peut pas tout faire pour tout le monde ».

Lorsqu'une université utilise un PGI pour administrer ses processus de gestion des effectifs et du capital humain (GCH), les compromis sont inévitables. Il y a certaines tâches qu'un PGI ne fait pas bien, tout simplement. Par exemple, comme il s'agit d'un vaste système conçu pour gérer bien d'autres fonctions que la simple supervision des employés, le PGI n'a généralement pas la spécificité nécessaire pour appliquer des politiques très précises en matière de gestion des effectifs.

Ainsi, les employés du campus perdent souvent un temps précieux à réparer des erreurs ou à exécuter des fonctions manuellement. Les institutions consacrent parfois beaucoup de temps et d'argent à développer des solutions de contournement. Pour éviter ces désagréments, les universités peuvent investir dans un système de GCH conçu spécifiquement pour gérer des scénarios complexes en matière de main-d'oeuvre, fréquents dans l'enseignement supérieur.

Si vous utilisez un PGI pour gérer les tâches de gestion des effectifs et du capital humain dans votre établissement, voici trois raisons pour lesquelles vous devriez peut-être revenir sur cette pratique.



Avec une solution de GCH, l'accent est mis sur l'employé et pas seulement sur la comptabilité, cela fait toute la différence.

Julie Develin
conseillère stratégique principale en GCH pour UKG



1 Améliorer l'expérience des employés

Dans le contexte actuel, les responsables de campus doivent se concentrer non seulement sur l'expérience des étudiants, mais aussi sur celle des employés. Dans une certaine mesure, cela a toujours été vrai : les universités et écoles supérieures peuvent rarement se permettre de payer autant que les employeurs du secteur privé. Elles doivent donc s'appuyer sur d'autres facteurs intangibles pour attirer et fidéliser les employés, par exemple en proposant au personnel une expérience exceptionnelle.

Cette obligation a été renforcée par la pandémie. « Le pouvoir s'est déplacé de l'employeur vers l'employé », explique Julie Develin, conseillère stratégique principale en gestion du capital humain pour UKG et membre auxiliaire du corps

enseignant du McDaniel College dans le Maryland. « Aujourd'hui, il y a beaucoup plus d'emplois disponibles que de personnes pour les occuper, et chacun peut choisir où il souhaite travailler. Si vous ne proposez pas une excellente expérience à vos employés, ils peuvent facilement partir ailleurs. »

Étant donné que les PGI ne sont pas uniquement conçus pour gérer les employés, leur fonctionnalité en termes de GCH est limitée. En revanche, une solution de GCH est conçue pour servir de plate-forme centralisée pour tous les besoins des employés. Ceci facilite leur quotidien tout en leur donnant les moyens de réussir.

Importance

Après la fermeture des campus au printemps 2020 et leur réouverture à un nombre limité d'étudiants au cours de l'année scolaire 2020-21, de nombreuses universités et écoles supérieures ont dû licencier ou mettre au chômage technique des milliers d'employés en raison de la pandémie.

Avec le retour d'étudiants en présentiel au cours de l'année scolaire 2022-2023, un grand nombre d'établissements ont été confrontés à des pénuries de personnel, aussi bien dans les résidences et les restaurants universitaires qu'au niveau des services d'aide financière ou des admissions. Ces pénuries ont entraîné de longues files d'attente pour le repas du midi et des retards dans le traitement des formulaires d'aide financière.

Dans certains cas, les employés mis au chômage technique ont trouvé du travail ailleurs. Dans d'autres cas, ils ont choisi de ne pas revenir pour des raisons de santé ou de sécurité. Quelle qu'en soit la raison, les établissements ont du mal à recruter et à fidéliser leurs employés, d'où l'importance d'offrir une expérience exceptionnelle aux employés pour les attirer et les retenir.

« Les responsables de campus se concentrent souvent sur ce qu'ils peuvent faire pour améliorer l'expérience des étudiants, et ce à juste titre », explique Julie Develin. « Mais ils doivent également s'efforcer d'améliorer l'expérience des employés, car celle-ci va façonner l'expérience des étudiants. Les universités et écoles supérieures ne peuvent pas offrir une bonne expérience aux étudiants s'ils n'ont pas le personnel nécessaire pour le faire. »

Les responsables de campus se concentrent souvent sur ce qu'ils peuvent faire pour améliorer l'expérience des étudiants, et ce à juste titre », explique Julie Develin. « Mais ils doivent également s'efforcer d'améliorer l'expérience des employés, car celle-ci va façonner l'expérience des étudiants. Les universités et écoles supérieures ne peuvent pas offrir une bonne expérience aux étudiants s'ils n'ont pas le personnel nécessaire pour le faire.





Avantages d'une solution de GCH

Une solution de GCH comprend des outils modernes destinés à simplifier la vie des employés. Par exemple, un portail en libre-service permet aux employés de modifier leurs retenues d'impôts, de consulter le nombre de jours de vacances accumulés et de remplir eux-mêmes d'autres formalités administratives, sans avoir à attendre l'aide d'un employé des RH. Les employés peuvent également accéder à leurs objectifs professionnels, à leurs évaluations et à d'autres informations qui les aideront à accomplir leur travail plus efficacement.

En outre, une solution de GCH comprend des fonctionnalités qui permettent aux responsables du campus de sonder le ressenti des employés ainsi que leurs opinions à propos de certaines politiques ou pratiques. Ils peuvent ensuite utiliser ces informations pour élaborer des politiques qui ont le soutien des employés, améliorant ainsi le moral du personnel.

Par exemple, outre les outils d'enquête standard, l'« analyse des sentiments », une technologie sophistiquée d'UKG, utilise l'intelligence artificielle et le traitement du langage naturel pour analyser ce que les employés et les étudiants expriment dans les enquêtes de mobilisation sur certaines thématiques importantes. Les dirigeants peuvent alors gérer ces questions avant qu'elles ne se transforment en problèmes plus importants.

2 Rémunérer correctement les employés qui ont plusieurs emplois

Dans l'enseignement supérieur, les scénarios de gestion de la main-d'œuvre peuvent être assez compliqués. De nombreux employés, notamment les étudiants, occupent plusieurs emplois avec des taux de paie variables. Un étudiant peut, par exemple, travailler à temps partiel en tant que serveur au restaurant universitaire pour un taux horaire, et arbitrer des sports intra-muros pour le club d'athlétisme à un taux fixe par compétition.

Les employés des universités et des écoles supérieures sont également souvent payés à partir de plusieurs comptes. Par exemple, les étudiants qui ont droit à une aide financière peuvent être payés en utilisant les fonds de l'alternance au lieu des fonds du campus, et les assistants de laboratoire peuvent être payés en utilisant les fonds des subventions de recherche plutôt que l'argent de l'université.

Les administrateurs du campus doivent s'assurer que les employés sont payés correctement et que les heures travaillées par chaque employé sont associées au bon compte. Le suivi de ces informations à l'aide d'un progiciel de gestion intégré peut s'avérer difficile. En effet, la plupart des PGI ne sont pas conçus pour gérer ce niveau de détail de manière efficace.

« Notre PGI n'est tout simplement pas adapté à ce niveau de détail, ce qui représente un grand défi pour nous », explique Dennis Miller.

Importance

Lorsque le personnel des RH et de la paie doit saisir manuellement des informations sur le nombre d'heures travaillées par les employés, sur les taux et les comptes où ils doivent être payés, les erreurs sont inévitables. Cela entraîne des frustrations et une perte de productivité, tant chez les travailleurs que chez les employés chargés de la paie.

Les étudiants qui ont droit à une aide au titre de l'alternance dépendent de cet argent pour payer les livres, les frais et les dépenses courantes pendant leurs études supérieures. Le fait de perdre ne serait-ce que quelques dollars à cause d'une erreur de paie peut être très grave pour un étudiant, fait remarquer Dennis Miller.

Si les étudiants ne sont pas payés correctement, ils doivent contacter le bureau chargé de la paie pour corriger l'erreur. « Ils peuvent se présenter au bureau chargé de la paie à l'improviste », dit-il, « et les employés doivent arrêter ce qu'ils font, corriger l'erreur et émettre un nouveau chèque. Cela arrive beaucoup trop souvent. »

Chaque fois qu'une erreur se produit, il faut parfois une heure ou plus pour résoudre le problème. Multipliez cela par cinq ou dix fois par cycle de paie, et la perte de productivité peut vraiment s'accumuler.

Avantages d'une solution de GCH

Une solution automatisée de GCH simplifie la gestion des heures de travail des employés et permet de s'assurer qu'ils sont payés correctement, ce qui réduit les risques d'erreur.

Par exemple, une solution de GCH permet au personnel administratif de créer plusieurs emplois ou rôles pour chaque employé, avec différents comptes ou taux de paie associés à chaque rôle. Les employés peuvent pointer à l'entrée et à la sortie de chaque quart à l'aide de leur téléphone intelligent, et lorsqu'ils le font, il leur suffit de choisir le rôle correct dans une liste déroulante créée pour eux. Cela garantit une comptabilité précise et automatique, avec l'enregistrement de toutes les heures travaillées par un employé dans différents emplois sur une feuille de temps unique, électronique et pratique.

En outre, les flux de travail automatisés rationalisent le processus d'approbation pour les responsables. Les employés peuvent demander à leurs superviseurs d'approuver, par voie électronique, les heures travaillées. Cela simplifie encore davantage un processus souvent lourd.



Les flux de travail automatisés rationalisent le processus d'approbation pour les responsables. Les employés peuvent demander à leurs superviseurs d'approuver, par voie électronique, les heures travaillées. Cela simplifie encore davantage un processus souvent lourd.



3 Assurer une dotation en personnel adéquate

Un autre domaine dans lequel les systèmes PGI n'offrent pas toutes les fonctions d'une solution de GCH est la gestion des coûts de main-d'œuvre et du personnel, comme l'évaluation précise des besoins en personnel pour les opérations du campus.

« Notre PGI ne nous donne aucune donnée prévisionnelle pour faciliter notre planification et notre dotation en personnel de manière appropriée », explique Dennis Miller. Ce manque de perspective a eu un effet majeur sur les restaurants universitaires de son ancienne institution. Au lieu d'utiliser des informations compilées pour prendre des décisions plus avisées en matière de dotation du personnel, les responsables des restaurants universitaires utilisaient ce qu'il appelle des « méthodes à l'ancienne » pour planifier leurs besoins en personnel. Par exemple, ils essayaient de prévoir le nombre d'employés nécessaires en fonction de l'affluence à certains moments de la journée. « Ce modèle entraîne beaucoup de gaspillage », note Dennis Miller. « Nous sommes toujours en sous-effectif ou en sureffectif. »

Importance

Lorsque vous affectez plus d'employés que nécessaire, votre main-d'œuvre devient inefficace. Cela augmente le coût des services aux étudiants. Le coût du logement et des repas a augmenté régulièrement au cours de la dernière décennie, ce qui peut peser lourdement sur les finances des étudiants. Les services de restauration sur les campus devaient être particulièrement économiques pendant l'ère COVID. En effet, beaucoup ont vu leurs revenus chuter de manière significative depuis le début de la pandémie.

L'insuffisance de personnel peut être un problème encore plus grave. Lorsqu'il n'y a pas assez d'employés prévus pour répondre à la demande de services, cela crée un stress énorme pour ceux qui travaillent. Cela nuit alors au moral du personnel, ce qui peut avoir un effet boule de neige. Les employés peuvent perdre leur motivation, démissionner ou se faire porter pâle, aggravant alors encore peu plus les pénuries de personnel. Comme de nombreux employés des restaurants universitaires sont des étudiants, ce stress supplémentaire peut nuire à leurs résultats scolaires.

L'insuffisance de personnel a également une incidence sur l'expérience des étudiants qui ne sont pas employés. Les étudiants disposent d'un temps limité pour manger entre les cours et les autres activités. Les longues files d'attente peuvent les amener à manquer des cours ou à sauter le repas de midi pour arriver à l'heure en classe.

Les établissements doivent faire tout ce qui est en leur pouvoir pour améliorer l'expérience des étudiants afin de les attirer et de les retenir.

Avantages d'une solution de GCH

Une solution de GCH ou de gestion des effectifs comprend des outils d'analyse permettant d'améliorer la dotation en personnel et la planification des horaires, évitant ainsi que les restaurants et les autres opérations du campus ne présentent une insuffisance ou un excès de personnel. Le système est capable d'analyser l'historique des données ainsi que les données en temps réel pour aider les responsables à prévoir plus précisément leurs besoins en personnel.

De plus, les responsables bénéficient d'une visibilité instantanée sur les horaires des employés. D'un coup d'oeil, ils voient les employés disponibles, au cas où quelqu'un appelle ou si un service est en sous-effectif. Enfin, les employés ont accès facilement à des outils en libre-service qu'ils peuvent utiliser pour trouver un remplaçant s'ils doivent manquer un quart pour une raison quelconque. Ces fonctionnalités permettent aux responsables et aux employés de mieux contrôler la planification des horaires des effectifs, ce qui garantit que les services essentiels sont dotés du personnel adéquat.

« Une solution de GCH conçue dès le départ pour gérer la dotation en personnel sera beaucoup plus efficace pour la gestion de la main-d'oeuvre que l'utilisation d'un PGI », explique Dennis Miller.

Priorité aux employés

Si un PGI est utile pour gérer de nombreux aspects des opérations du campus, rien ne remplace l'investissement dans une solution de gestion du capital humain pour administrer le côté humain de l'entreprise. Lorsqu'il s'agit de gérer des scénarios complexes liés à la main-d'oeuvre, de planifier les horaires, d'assurer la dotation en personnel des différents services de manière appropriée, et d'offrir une expérience exceptionnelle aux employés en leur donnant les moyens de réussir, une solution de GCH peut faire bien plus qu'un PGI.

« Avec une solution de GCH, l'accent est mis sur l'employé et pas seulement sur la comptabilité », conclut Julie Develin.
« Cela fait toute la différence. »

Pour en savoir plus sur les solutions d'UKG pour la gestion du capital humain, visitez le site www.ukg.com/fr-ca

**Les employés
ont accès
facilement à
des outils en
libre-service**

Si un PGI est utile pour gérer de nombreux aspects des opérations du campus, rien ne remplace l'investissement dans une solution de gestion du capital humain pour administrer le côté humain de l'entreprise.



Ce livre blanc a été produit par eCampus News, la principale plate-forme en ligne qui fournit quotidiennement des actualités et des informations technologiques aux administrateurs, aux éducateurs et aux professionnels de la technologie dans l'enseignement supérieur. L'entreprise se consacre à l'avancement et à l'utilisation judicieuse de la technologie afin d'améliorer l'enseignement et l'apprentissage pour tous. eCampus News offre aux décideurs en matière de technologie de l'éducation un large éventail de contenus informatifs, notamment des bulletins d'information, des webinaires, des études de cas, des livres blancs, des sites Web et plus encore, qui fournissent une couverture approfondie des dernières innovations, tendances et solutions concrètes ayant une incidence sur la communauté de l'éducation. www.eCampusNews.com

À propos de UKG

UKG est la plateforme opérationnelle de gestion des effectifs qui met la compréhension des collaborateurs au service de l'action. Grâce à la plus grande collection mondiale d'informations sur la main-d'œuvre et à une IA centrée sur l'humain, notre capacité à révéler des moyens insoupçonnés de renforcer la confiance, d'amplifier la productivité et de valoriser les talents est inégalée. C'est cette expertise qui permet à nos clients de disposer de l'intelligence nécessaire pour relever tous les défis, dans tous les secteurs — car les grandes organisations savent que leur avantage concurrentiel réside dans leur personnel. Connectez-vous avec nous en ligne à fr.ukg.ca.



RH, paie et gestion des effectifs

© 2025 UKG Inc. Tous droits réservés.

Pour une liste complète des marques déposées de UKG, veuillez visiter fr.ukg.ca/marques-deposees. Toutes les autres marques déposées, le cas échéant, sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Toutes les spécifications sont sujettes à modification.