

Le bureau d'enregistrement de l'immigration est le coeur de la section Immigration des missions à l'étranger. Ces bureaux sont habituellement encombrés de piles de dossiers, de fiches de report ou de retraite, et de gens courant en tous sens à la recherche de dossiers momentanément égarés pour répondre aux télex, appels téléphoniques et demandes de renseignements des visiteurs.

Décision

Mettre en place un système informatisé des registres d'immigration, spécialement conçu pour répondre aux besoins opérationnels.

Activité

- i. Le nouveau système pouvait non seulement faire de la recherche par nom, mais également automatiser d'autres fonctions du bureau.
- ii. On a formé le personnel qui serait chargé de faire fonctionner le système.
- iii. Un service de télé-assistance utilisant l'interurbain a été mis à la disposition du personnel.

Résultats

Positifs :

- i. Le personnel de bureau recruté sur place a bien réagi à cette valorisation de ses compétences et au respect accru qui en découle.
- ii. Le bureau a pu éliminer des piles de dossiers de travail en attente, les dossiers en double et le problème des dossiers égarés.
- iii. À mesure que les boîtes ont disparu des locaux, le bureau est devenu un milieu de travail plus spacieux, plus clair et plus propre.
- iv. Le temps que le personnel perdait en allées et venues à la recherche de documents a été réduit.
- v. La direction utilise le système pour calculer des statistiques sur la charge de travail. Il est ainsi devenu possible de réaffecter le personnel lorsqu'il y a un surcroît de travail dans une fonction, évitant ainsi que les petits problèmes ne deviennent grands.
- vi. Les statistiques produites par le système ont facilité l'obtention d'un nombre accru d'années-personnes pour faire face à l'augmentation de la charge de travail.
- vii. Certains employés recrutés sur place ont été reclassés à un niveau plus élevé à mesure qu'ils ont assumé davantage de responsabilités.