

- Augmentation de la productivité de 50 %
- Amélioration de la responsabilisation grâce à la nouvelle structure

Scénario II

La réduction des effectifs, la multiplication de la paperasserie et les contraintes matérielles imputables à un mauvais aménagement des locaux sont autant de facteurs qui ont contribué au manque d'efficacité et à la faible qualité du service au public ainsi qu'aux épuisements professionnels qui ont paralysé le personnel du bureau.

Décision

Former des équipes composées d'agents de chaque unité de travail fonctionnel afin qu'elles cherchent des solutions.

Mesures

- 1) Adoption d'un mode de gestion d'entreprise à la japonaise – travail en équipe – coopération – renouvellement de l'intérêt pour la qualité du service aux clients.
- 2) Reconnaissance du principe de gestion du risque.

Résultats

Très positifs :

- L'organisation du travail selon des unités fonctionnelles a entraîné une généralisation des compétences. Le personnel a reçu une formation dans tous les secteurs fonctionnels – (rotation tous les 4 mois).
- Capacité de surmonter les fluctuations de la charge de travail – Répartition plus équitable du travail.
- Modifications mineures de l'organisation spatiale du bureau qui favorisent le bon déroulement du travail.
- Création d'unités chargées des communications – 2 agents formés spécialement pour traiter personnellement avec les clients les questions et les plaintes difficiles.
- Réorganisation des messages téléphoniques automatiques – Pour rendre l'interlocuteur plus amical.
- Création d'une unité des services centraux – Ancien commis – Redéfinition des fonctions de la dactylo et du commis au registre des dossiers – Adjoint non spécialisés – (saisie de données) – Emplois plus complexes, besoin de compétences supérieures et souplesse des ressources...
- Poste d'agent de formation (poste de secrétaire redéfini), (tout le personnel reçoit une formation en gestion des questions – haute direction – Liaison avec le public).

Après une période d'essai de 7 mois – pour ainsi dire aucune plainte du public – moins de paperasserie – amélioration du moral – accroissement de la productivité – aucun arriéré.