

Partie 4

Restructuration du déroulement du travail

Les scénarios qui suivent illustrent des restructurations du déroulement du travail et font valoir les avantages issus de la redéfinition de certaines fonctions.

Scénario I

La responsabilisation était insuffisante dans l'organisme, la productivité restait faible, un arriéré s'était accumulé, l'organisme n'était pas orienté vers le service au client et le moral était mauvais.

Décision

Abandon de la structure verticale en faveur d'une structure horizontale, articulée sur de petites unités de travail.

Mesures

- 1) Déstratification de la pyramide hiérarchique (unités de travail composées d'un agent et d'un employé de soutien). Attribution de la responsabilité à l'unité plutôt qu'à un employé.

- 2) **Liens de communication**

Réunion hebdomadaire des agents de chaque unité. Le gestionnaire du programme n'y participe pas

- Établir l'ordre du jour
- Préciser les besoins de formation et de perfectionnement, et choisir les personnes ressources
- Organiser et attribuer les locaux

Réunion hebdomadaire du gestionnaire du programme avec l'ensemble des agents des unités

- Étudier les recommandations et les approuver

Réunion mensuelle du gestionnaire du programme et des agents des unités (intervenants)

- Surveiller les activités mensuelles et les analyser

Résultats

Très positifs :

Conseils et vérification Canada d'ASC a fait l'évaluation suivante :

- Sentiment profond de satisfaction à l'égard de l'emploi
- Bon moral
- Meilleur service au client
- Bon programme de formation et de perfectionnement