

- 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.