

Mission en France : deux innovations en matière de qualité de vie au travail – Les employés au cœur des projets d'amélioration



COOPÉRATION
FRANCO-QUÉBÉCOISE
DES JEUNES DE LA
FONCTION PUBLIQUE

En préparation de la mission du Forum des jeunes à Paris lors de la semaine du 25 mars prochain, nous vous offrons deux articles mettant en lumière deux innovations vécues en matière de qualité de vie au travail par nos deux membres participantes à la mission. Bonne lecture!

Les employés au cœur des projets d'amélioration

Par Émilie Demers-Roy



La fonction publique comme beaucoup de grandes organisations, a une réputation liée à la paperasse administrative. Avez-vous déjà écouté Les douze travaux d'Astérix où les célèbres Gaulois doivent récupérer le laissez-passer A-38?

Quoiqu'il s'agisse d'une caricature, il est vrai que plusieurs employés peuvent manipuler, consulter, traiter et classer un même dossier. Cependant, au rythme où nos organisations avancent, il est parfois difficile de prendre un temps d'arrêt pour s'améliorer.



Dans un objectif d'efficacité, la Direction des ressources humaines du ministère de la Justice a mis sur pied un centre d'amélioration continue en 2018. Axé sur l'approche Lean, ce centre vise l'optimisation des processus au quotidien et la mise en place d'une démarche d'amélioration continue. Cette approche permet aussi de renforcer une culture organisationnelle qui valorise l'amélioration des façons de faire et qui est axée sur la performance au sein du Ministère. L'implication du personnel et le soutien de la direction sont essentiels à une telle démarche. L'expertise des employés opérationnels est une mine d'or d'informations et ceux-ci, puisqu'ils vivent les problématiques au quotidien, sont les plus à même d'imaginer des solutions adaptées à leur réalité. En outre, la participation des employés facilite une adhésion au changement et ils deviennent des agents multiplicateurs dans leur milieu de travail respectif.

Déjà, un projet majeur a été mis sur pied avec comme objectif l'optimisation du processus de soutien aux activités judiciaires en matière criminelle. Plusieurs employés ont participé de près ou de loin à la cueillette d'informations sur le processus actuel sous la coordination de la Direction des ressources humaines. Plus spécifiquement, un atelier de travail Kaizen (« Kai » : changement, « zen » : meilleur) d'une durée d'une semaine a regroupé onze employés provenant de divers Palais de justice à travers le Québec (New Carlisle, Joliette, Thetford Mines, Gatineau, etc.).

Plusieurs solutions ont été définies par les employés dont le réaménagement du secteur criminel des Palais de justice, et ce, en fonction du flux de travail afin d'optimiser la tâche, le classement et la recherche de dossiers. Notons que les recommandations ont été présentées directement aux autorités par le groupe de travail. Depuis, plusieurs de leurs recommandations ont été mises en œuvre. Cependant, le défi actuel consiste à répliquer les idées dans près de 100 points de services vivant des réalités très différentes.

L'équipe d'amélioration continue a dorénavant une notoriété au sein de l'organisation. Ses services sont en demande accrue et un programme de formation spécifique sera déployé à plusieurs gestionnaires afin de multiplier les initiatives à l'interne.

Vous voulez en connaître plus au sujet du projet « Coopération franco-québécoise des jeunes de la fonction publique »? Visitez le site Web du projet : <https://www.fonctionpubliquefrqc.com/>.