

Étude de cas: Office de l'assurance-invalidité pour le canton de Vaud, Vevey

Plus rapide, plus productif, plus avantageux: le traitement intégré du courrier

Une croissance explosive

L'Office vaudois de l'assurance-invalidité est né en 1995, avec l'entrée en vigueur de la 3^e révision de l'AI. À l'époque, le personnel ne dépassait pas 95 personnes. Aujourd'hui, l'effectif se monte à 330 collaboratrices et collaborateurs. Cette croissance n'a pas été sans exiger une extension considérable des locaux: le siège de l'OAI Vaud, au numéro 8 de l'avenue Général Guisan, à Vevey, a été agrandi par la construction d'immeubles contigus.

Le service du courrier mis à rude épreuve

Au moment d'agrandir le site, les responsables se sont penchés avec soin sur les questions relatives à la gestion du courrier. La croissance rapide de l'office AI avait en effet entraîné un renforcement progressif du service du courrier. Il en est résulté une dissémination des fonctions sur le site. Le local initialement réservé à ces services était devenu trop exigü.

Un nouveau local de courrier

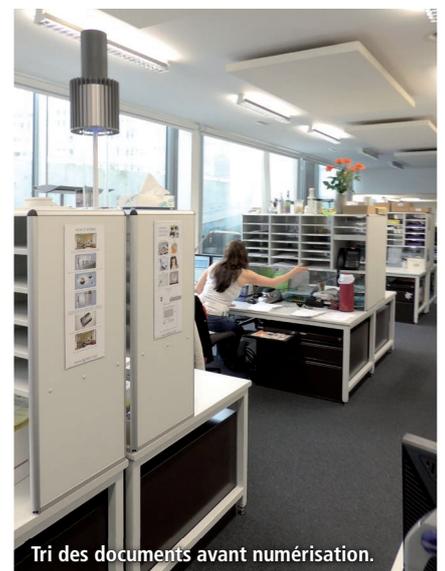
Construire au cœur de la cité oblige à se soumettre à de nombreuses contraintes. Donc, à faire des compromis. En ce qui concerne le service du courrier, il a fallu agencer celui-ci dans un local très bien situé en matière d'accès au bâtiment – pour le courrier entrant et sortant – mais relativement long et étroit. Cette caractéristique exigeait passablement d'ingéniosité de la part des planificateurs pour assurer une gestion optimale des flux.



Un environnement dégagé pour un travail concentré.



Marquant: le siège de l'OAI et son extension.



Tri des documents avant numérisation.

Un audit préalable

Jean-Paul Morel, vice-directeur de l'OAI Vaud, est péremptoire: «Le service du courrier est le centre névralgique de notre office: par année, nous recevons 171'000 documents, représentant 730'000 pages, et en expédions 407'000 – tendance croissante.» Conscient des difficultés qui l'attendait, l'OAI a décidé de ne pas mettre directement l'agencement de la salle de courrier au concours, mais de procéder d'abord à un audit approfondi.

L'audit Syspost

Un an avant le démarrage du projet, l'OAI Vaud a prié Syspost de procéder à une étude des besoins puis de soumettre une proposition de solution. Ce mandat était attribué sans préjudice du choix ultérieur du fournisseur des équipements. Syspost a analysé les structures et le fonctionnement du service du courrier de l'OAI, ainsi que les plans du bâtiment et du local attribué au service du courrier.



Jean-Paul Morel
Vice-directeur de l'OAI Vaud

« Le service du courrier est le centre névralgique de l'office. Sa productivité conditionne largement l'efficacité des autres services. »

Centralisation vs. décentralisation

Soucieux de sa réputation de rapidité et d'efficacité, l'OAI Vaud s'impose de traiter le courrier entrant dans la journée. Cela implique un traitement accéléré des documents entrants. Ceux-ci sont triés à réception selon une batterie de critères, puis acheminés aux postes de scanning qui les numérisent et les enregistrent suivant de nombreux critères. Les conseillers de l'OAI accèdent directement à ces enregistrements et les traitent individuellement. L'un des principaux défis à relever concernait l'intégration du service de scannage dans le service de réception et d'envoi du courrier. Jusqu'alors, ces deux services étaient indépendants l'un de l'autre. La solution préconisée par Syspost prenait ce défi en considération.

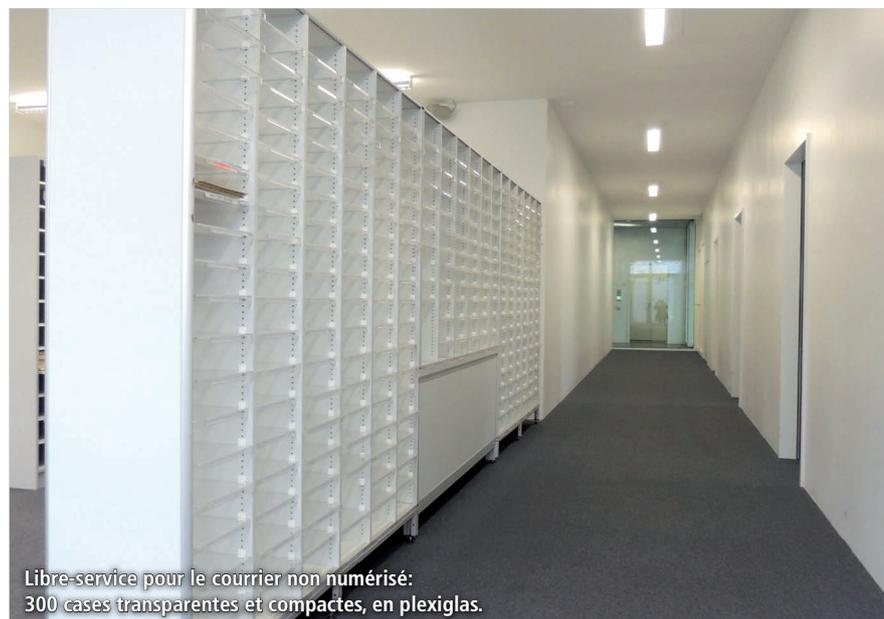
Productivité accrue: le nouveau service du courrier

Après évaluation de l'audit par l'OAI, Syspost a reçu le mandat d'agencer le nouveau local du courrier. La planifi-

cation s'est faite en étroite coordination avec l'OAI. Jean-Paul Morel: «La coopération a été exemplaire. Syspost a combiné les résultats de ses analyses avec nos expériences antérieures et nos exigences actuelles et futures pour mettre en place sur 200 m² seulement plus de 20 postes de travail ergonomiques – malgré les contraintes architecturales.»

Syspost a intégré dans son concept définitif les équipements préexistants. Le nouveau matériel requis pour les postes de tri, de scannage, de distribution, de levée et d'envoi du courrier a été sélectionné en fonction de son adéquation aux nouveaux processus. Grâce à un programme ad hoc de formation du personnel, le nouveau centre du courrier a été immédiatement opérationnel à 100%.

Résultat: une productivité nettement accrue et une économie de personnel équivalant à deux emplois à plein temps. Les réductions d'emploi ont pu se faire sans licenciement, ce qui a contribué à sauvegarder le haut niveau de satisfaction et la motivation du personnel.



Libre-service pour le courrier non numérisé:
300 cases transparentes et compactes, en plexiglas.