

« Smart Station flat » Intégrer les tâches standardisées et promouvoir la réforme sur les méthodes de travail via les technologies TIC

Département de Saitama



Smart Station



Contexte

Dans la préfecture de Saitama, promouvoir une réforme des méthodes de travail est devenu un sujet de réflexion pour agir efficacement dans les tâches standardisées et assistées des services administratifs départementaux, tout en donnant aux employés l'occasion de faire un travail productif et créatif.

Concernant le recrutement des personnes handicapées, le taux d'emploi fixé par la loi nationale est atteint mais pour arriver au taux de 3% fixé par le département, il est nécessaire de promouvoir davantage l'emploi des personnes handicapées.

Pour améliorer à la fois la productivité et la créativité des employés, l'introduction des technologies TIC a apporté une meilleure efficacité au travail standardisé en vigueur dans chaque service administratif et Smart Station Flat (ci-après dénommé « flat ») qui permet aux personnes handicapées et aux personnes en bonne santé de travailler ensemble, a été mis en place en avril 2020, dans les services du personnel de l'administration générale.

Objectifs

Promouvoir une réforme des méthodes de travail dans les services administratifs départementaux, en intégrant les tâches standardisées et en opérant plus efficacement grâce aux technologies TIC, grâce à la standardisation et à la globalisation, tout en offrant aux employés l'occasion de s'adonner à un travail productif et créatif.

Promouvoir l'emploi des personnes handicapées et sensibiliser le public à l'embauche des handicapés dans les services publics

Aperçu

1. Gestion de flat

A flat, hormis 3 employés titulaires, on a environ 30 autres personnes (nommées pour l'année fiscale) en fonction dont 10 sont des handicapés, ce qui permet de créer un lieu où les personnes saines et les handicapés peuvent travailler ensemble.



Intégration et globalisation des tâches

2. Travail effectué à flat

(1) Travail temporaire

Actuellement, le travail de base se décline en 18 tâches différentes consistant par exemple à faire des photocopies de documents destinés aux réunions, à rassembler les documents, à coller des étiquettes ou à fabriquer des cartes de visite. Il existe aussi d'autres tâches selon les nécessités du bureau.

Il existe deux équipes affectées respectivement aux tâches assistées par les technologies TIC et aux tâches manuelles, et dans les deux cas, le travail progresse régulièrement.

(2) Travail régulier

Il consiste à distribuer le courrier dans les bureaux ou le journal du soir, à heure fixe en empruntant des trajets différents.

En plus de (1) et (2), un système d'enregistrement au téléphone IP et le prêt d'ordinateurs portables et de caméras WEB ont été mis en place pour répondre au nombre croissant d'employés travaillant à domicile suite aux mesures de prévention contre l'épidémie de coronavirus.

Caractéristiques et innovations

1. Accroître l'efficacité du travail standardisé dans les services administratifs

A flat, on ne se contente pas tout simplement d'intégrer les tâches, on cherche à accroître leur efficacité à travers (1) l'utilisation des technologies TIC, (2) la normalisation et (3) la globalisation.

(1) Utilisation des technologies TIC

Sur la base de l'avancement DX, le traitement efficace des tâches est obtenu en ayant recours aux technologies TIC, comme les enquêtes AI-OCR, et l'enregistrement des conférences à l'aide des outils de reconnaissance vocale AI par exemple. Les personnes handicapées utilisent aussi les technologies TIC, ce qui permet d'élargir les possibilités de travail.

De plus, en introduisant le « système de réception et de gestion des commandes » et le « Bulletin WEB quotidien » pour l'aide au personnel handicapé, on ne gère plus exclusivement le travail standardisé mais on favorise aussi l'utilisation des technologies TIC.



Rendement favorisé par le recours aux technologies TIC

(2) Normalisation

Les tâches et les façons de travailler standardisées qui variaient jusqu'alors selon les bureaux comme le choix de la grosseur ou de la police des caractères pour la fabrication des fichiers, sont désormais

unifiées. Cela permet de réduire les consignes de travail, d'éviter les prises de décisions ou les hésitations et d'accélérer le rythme de travail.

Le personnel qui reçoit les ordres, peut se faire plus facilement une idée du travail fini et on peut éviter les ennuis liés aux retards dans la livraison des travaux.

(3) Globalisation

Flat est équipé d'une plieuse de papier, d'une sertisseuse de boîte, d'un calculateur, d'une machine de découpage automatique et d'un scanner pour les livres qui lui permettent de traiter synthétiquement le travail demandé par les différents services administratifs. La standardisation des méthodes pour les travaux de même type, accélère et favorise par la répétition et l'entraînement du personnel, le traitement adéquat du travail.

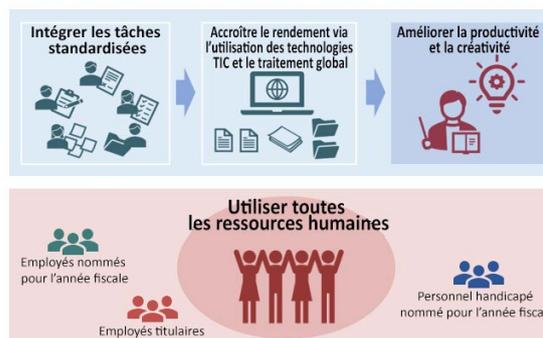
2. Favoriser encore plus l'emploi des personnes handicapées

A flat, les personnes en situation de handicap ne sont pas regroupées mais travaillent avec les personnes en bonne santé, en effectuant les mêmes tâches.

On y réalise toutes sortes de travaux de sous-traitance demandés par les différents services administratifs et en morcelant le travail qui est diversifié et d'envergure variable, on peut offrir un travail adapté à l'handicap particulier de l'employé.

Puisque tout le monde travaille ensemble, les personnes en bonne santé comprennent mieux l'handicap, et les handicapés stimulés par la présence des personnes saines, peuvent ainsi améliorer leurs aptitudes.

Promouvoir la « réforme des méthodes de travail »



Résultats

En intensifiant sur chaque lieu de travail, la standardisation des tâches demandées par les services administratifs, les employés peuvent simultanément s'adonner à des travaux plus créatifs et productifs.

Avec l'utilisation des technologies TIC, la standardisation et la globalisation du travail, les

tâches comparées au travaux individuels mis en vigueur jusqu'à présent, se réalisent à moindre frais et gagnent en efficacité.

Les résultats des enquêtes réalisées l'an dernier auprès des employés, ont révélé qu'environ 90% des personnes ayant fait cette expérience jugent que « leur temps de travail a été réduit ».

En recrutant un nombre fixe de personnes en situation de handicap, on peut leur assurer un lieu d'activité et familiariser le public à l'emploi des handicapés dans la fonction publique.

Défis et solutions

Le mot flat est devenu familier et désigne un « lieu ouvert où les personnes atteintes d'un handicap et les personnes en bonne santé « sont en situation d'égalité » et où le personnel « prend plaisir à aller ». C'est un organisme qui favorise la compréhension du handicap et où toutes les personnes en travaillant ensemble se respectent mutuellement. Il vise une gestion stable grâce à la collaboration de ses employés et des organismes concernés.

Développements futurs et perspectives

On promeut le morcellement et le partage du travail standardisé, on utilise les nouvelles technologies TIC pour améliorer le rendement et on s'efforce de plus en plus de faire avancer la réforme du travail dans les bureaux de l'administration. Puis on crée pour chaque employé la possibilité de s'adonner à des tâches plus productives dans le but d'améliorer la productivité et la créativité et ainsi de proposer des services toujours meilleurs aux habitants du département.

Et pour que flat soit un lieu où les personnes handicapées puissent améliorer leurs aptitudes, on continue d'offrir un lieu de travail où elles puissent faire toutes sortes d'expériences.

Liens de référence

https://www.pref.saitama.lg.jp/a0201/flat/flat_open.html

(Site internet du département de Saitama
Smart station, une plateforme attractive, flat)

Coordonnées de l'organisme compétent

Responsable:

Service du personnel, bureau des affaires générales

Téléphone : +81-048-830-7731

E-mail : a2425-17@pref.saitama.lg.jp