

TROISIÈME PRIX, CATÉGORIE THÉMATIQUE

Université McGill



(G-D) Holly Esak, Jeffrey Miles, Jarrod Nichol, Subibe Choudhury, Karen Zwicker, Dr. Julie Chevette, Dr. Jim Gourdon

Mieux s'organiser pour mieux travailler

Pour atténuer les répercussions des absences imprévues sur la qualité du service, l'Université McGill s'est tournée vers la méthodologie Lean Six Sigma et ses principes de simplification des processus. Résultat : l'absence d'un de ses 80 employés dans l'un de leurs six lieux de travail n'enraye plus les opérations.

Les responsables du projet ont commencé par analyser les processus de travail individuels pendant une semaine. Ensuite, les charges de travail ont été divisées en blocs assignés à des équipes de cinq personnes selon un cycle de cinq jours. Grâce à l'approche Lean, les processus ont été épurés, ce qui a permis aux employés d'assumer une charge de travail de 80 % par quart de sept heures et d'ainsi pouvoir absorber le travail d'un collègue en cas d'absence. Pour reconfigurer leurs charges de travail, les équipes utilisent des tableaux de gestion qui indiquent le travail à faire par journée, la progression du travail et le travail terminé. Ces tableaux aident aussi le personnel à s'occuper des tâches imprévues et à signaler leurs besoins à la direction.

En 2015, McGill a économisé 278 460 \$ en éliminant le besoin de neuf employés occasionnels à temps plein. De plus, en n'ayant plus besoin de réassigner les employés, les gestionnaires ont économisé l'équivalent de 25 000 \$ en temps, somme qui a été réinvestie dans des projets d'amélioration de la qualité. Le coût du projet? À peine 800 \$ pour les tableaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce projet, communiquez avec :

Jarrod Nichol, administrateur lean

Centre de médecine comparative et de ressources animales,
Université McGill

514-398-6891 | jarrod.nichol@mcgill.ca