



## TOC – TASKSHEET

### BUT DU TASKSHEET

Le tasksheet est un instrument pour le Manager de bureau à partir duquel il doit pouvoir suivre l'évolution des activités de son service de manière générale et celles de ses collaborateurs. Cela permet au Manager de bureau de contrôler jour après jour si son service atteint les objectifs fixés ou si des adaptations doivent être apportées. En outre, le Manager de bureau a pour tâche de faire le suivi nécessaire et de faire les adaptations nécessaires. C'est la raison pour laquelle il a besoin d'un tel outil de travail.

### MESURES ET CLARIFICATIONS

Lors du TOC du 26 mars 2019, il a été convenu que le tasksheet serait mis en place, sous réserve de l'application d'un certain nombre de mesures et de clarifications :

- C'est un instrument évolutif qui sera évalué et, le cas échéant, des mesures seront prises.

Le projet a été évalué sur la base de :

- Un examen des différents dossiers de l'échantillon
- Enquête auprès des Managers de bureau
- Entretien avec les Directeurs de centre pendant les collègues
- Les questions posées par les utilisateurs
- Propres conclusions du chef de projet des tasksheet

Quelques chiffres pertinents:

- **Vérifier les TaskSheet en juin:**
  - 397 tasksheets (20%) non remplis
  - **1465 (74%) complétés**
  - 129 tasksheets (6%) non créés (supprimés par le collaborateur ou s'il s'agit d'un nouveau collaborateur, non créés par la personne responsable)

Constatations:

- **Software:**
  - Les logiciels utilisés ne sont pas optimaux pour traiter des dossiers aussi volumineux
  - Les collaborateurs et les dirigeants ont une connaissance trop limitée d'Excel et de SharePoint pour pouvoir fonctionner correctement (par exemple les collaborateurs sauvegardent le fichier sur leur propre PC et oublient de le synchroniser avec SharePoint)
- **Réactions de Managers de bureau:**
  - Ils consultent principalement les feuilles individuelles des collaborateurs pour les soutenir

- Observe que le changement du fichier de vue d'ensemble vers l'ensemble de l'année prend trop de temps
- Réactions du chef de projet :
  - 5 demandes d'assistance quotidiennes des collaborateurs, principalement liées à l'utilisation d'Excel et de SharePoint et à la restauration des fichiers
  - Demande des chefs de team d'avoir accès aux tasksheet

#### Conclusion:

L'évaluation a révélé que c'était un bon outil de travail pour les Managers de bureau. Compte tenu de la demande, les chefs de team y auront également accès. L'utilisation est acceptée par les collaborateurs.

Compte tenu des nombreuses questions relatives à Excel et à la lenteur du SharePoint, il a été décidé de travailler au développement d'un nouvel outil plus convivial.

#### - La formation et le coaching sont développés pour le management local

- Discuté lors de l'événement des Managers de bureau

#### Documents de soutien pour les tasksheets

- Manuel Tasksheets
- Instruction vidéo Tasksheet établie par le chef de projet
- Instruction vidéo OASE

#### Communications

- Communication 27/02/2019
- Communication 13/03/2019
- Communication 29/03/2019

*« Afin de garantir que chaque chef de service puisse traiter les différents aspects du chef de la manière la plus appropriée, dont Crescendo et le Tasksheet ne représentent qu'une petite partie, une formation est prévue dans un avenir proche. De cette manière, nous entendons leurs capacités de chef de service à un niveau professionnel encore plus élevé.*

*Et si cela s'avère nécessaire, nous prévoyons un coaching complémentaire. »*

En août/septembre, le team BuPa HR a organisé un ensemble de besoins visant à développer et à soutenir les compétences générales des dirigeants de l'Administration de la Sécurité juridique. Grâce à cette enquête, les points positifs, les points de travail et les besoins des dirigeants sur le terrain ont été cartographiés. Sur la base des résultats, un programme de formation sur mesure pour renforcer les points de travail et les besoins est maintenant mis au point.

#### Personnes de contact :

- Premier point de contact Business Correspondant du Centre
- Chef de projet Tasksheets en cas de problème

#### - Une communication détaillée suivra concernant le but du tasksheet

- Communication du 29/03/2019 (cf. annexe)

- La plus-value du système sera démontrée par les mesures concrètes qui pourraient être prises suite à l'implémentation du Tasksheet

- o Meilleur suivi des KPI
- o Objectiver sur base des chiffres
- o Objectiver les tâches effectuées
- o Le Manager de bureau peut analyser sur la base des Tasksheet qui n'atteint pas la productivité requise. Sur cette base, il peut fournir le soutien nécessaire : par exemple, une formation supplémentaire ou un encadrement du collaborateur, assurer une meilleure répartition du travail entre les collaborateurs, signaler aux services centraux qu'une application est lente ou ne fonctionne pas, éventuellement un risque de burn/bore out des collaborateurs, voir si les tâches prioritaires sont en cours,...

- Le système sera simplifié dans la mesure du possible et notamment par la saisie préalable de certaines données

- o Cette question a été répondue dans la communication du 29/03/2019

*« C'est une question très pertinente que je me suis également posée. Pourquoi ne pas suivre l'évolution des activités via Stipad, DER, ComFor, Hypo, etc. ?*

*Avant de développer les Tasksheet dans leur forme actuelle, nous avons donc cherché à savoir si nous pouvions utiliser cette piste. Mais malheureusement, les applications actuelles ne le permettent pas. Mais nous travaillons au développement de nouvelles applications qui doivent, entre autres, de remplacer ComFor et Hypo et l'utilisation des ACM (Advanced Case Management) est prévue dans ces applications. ACM est un logiciel qui permet d'identifier les différentes tâches par dossier et d'en mesurer la durée du traitement.*

*À partir du moment où ACM devient productif, nous pouvons supprimer ces Tasksheet et, au fur et à mesure que ACM évolue, nous pourrons supprimer les Tasksheet dans le futur.*

*Le Tasksheet est dès lors évolutif, dans le cadre duquel nous recherchons également si certaines données peuvent être complétées automatiquement. »*

- Les systèmes du suivi du travail locaux seront supprimés

- o Cette question a été répondue dans la communication du 29/03/2019

*« Les outils de suivi sont déjà utilisés dans la plupart des services sous toutes sortes de formes. Pour certains, il s'agit d'inventaires papier, een tufstysteem, en fichier Excel, des dossiers individuels, ...*

*Toutefois, ces instruments locaux ne fournissent qu'une image fragmentée des tâches accomplies et, en raison de l'évolution que l'administration a connu ces dernières années, ils ne sont plus gérables pour les chefs de service.*

*Les Tasksheet présentent l'avantage de regrouper toutes les tâches dans une seule vue d'ensemble. Et c'est précisément pour cette raison que les systèmes existants mentionnés ci-dessus sont devenus superflus et sont donc supprimés. »*

- Le gouvernement réagira aux abus de certains des chefs qui ont été supprimés par le syndicat

- o Nous n'avons reçu aucune plainte à ce sujet.