

Anne VANDERSTAPPEN

Adm. Gen. RSVZ - INASTI

10. Praktische toepassingen van
werklastmetingen

10. Mesure de la charge de travail



Sociale Zekerheid
Zelfstandige Ondernemers

Werkmeting Mesure de travail

Anne Vanderstappen

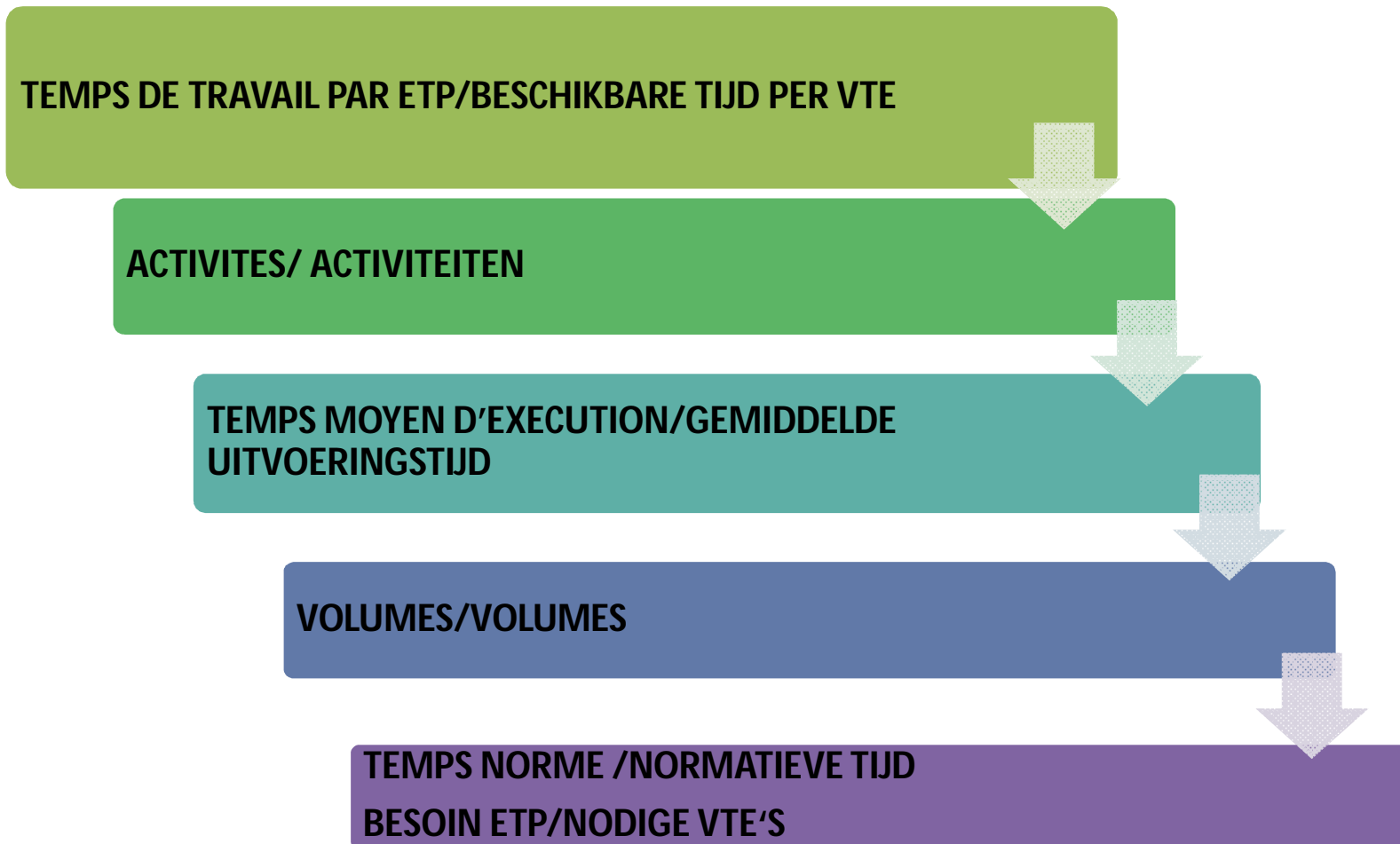
RSVZ



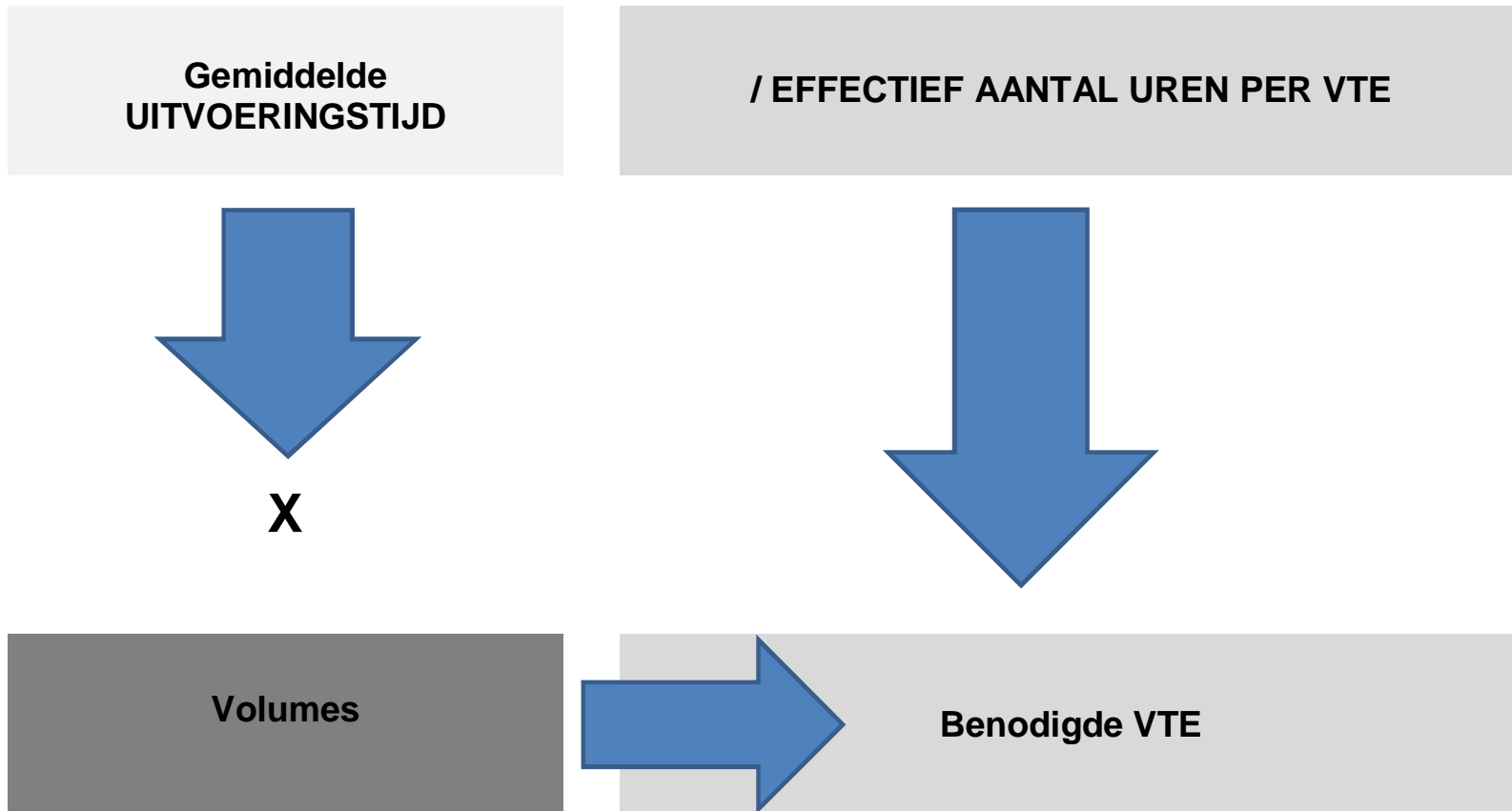
Moderne overheid, kwalitatieve service

.be

Workflow



Methodologie



Approche

1. Fixer le scoop: gestion de dossiers et contrôle social des services opérationnels des bureaux régionaux (268,4 agents – 64,64% de l'effectif des BR)
2. Déterminer le temps de travail (journée stratégique):
 - par année
 - par jour
3. Actions de communication/sensibilisation



Approche

4. Déterminer les activités à mesurer et les volumes

- Atelier PEN
- Atelier INS
- Atelier VOB
- Atelier CNH
- Atelier SOV
- Atelier INT

5. Test des activités

6. Adaptation



Exemple liste des activités

<u>PEN</u>	
1. (Re) Démarrer un dossier	Nombre de dossiers
2. Instruire un dossier	Nombre de dossiers
3. Gestion de dossiers en cours	Nombre de dossiers
4. Prise de décision	Nombre de dossiers
5. Notification	Nombre de dossiers
6. Suivi de dossiers clôturés	Comptage manuel
7. Diffusion de l'information <u>liée à un dossier</u>	Comptage manuel
8. Diffusion de l'information <u>non liée à un dossier</u>	Comptage manuel
9. Déplacement point SPOC et salons	% de temps
10. Gérer le classement	% de temps
11. Contrôler l'activité autorisée	Comptage manuel
12. Documents entrants (poste, mail, scanning, ...)	Comptage manuel



Approche

7. Présentation Pc-Pocket et sensibilisation à la mesure
8. Phase de mesure (15 jours ouvrables)
9. Analyse des résultats
10. Présentation au management
11. Intégration des résultats dans l'organisation

Planning 2015

- Mesure services opérationnels PEN-VOB de l'administration centrale (60 personnes)