

ERGONOMIE DU COMPTOIR DE SERVICE – POSTES DE TRAVAIL ADAPTÉS

DIRECTION DES SERVICES JUDICIAIRES

Division de la perception, section comptoirs et points de service, point de service du sud de l'île

PERSONNE CONTACT : MME LUCIE DAUPHINAIS
CHEF DE DIVISION
514 872-2219

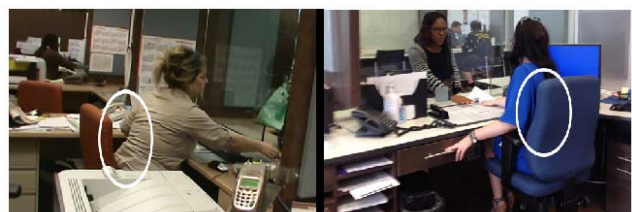
DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

La cour municipale déploie ses activités dans ses points de service et au chef-lieu. Les points de service ont été aménagés au sein des anciennes cours municipales et les installations ne correspondent plus aux besoins de la cour, tant au niveau du service à la clientèle qu'au niveau des audiences.

Quelques chiffres pour l'année 2014, au sein des comptoirs de service de la cour :

- 425 000 clients ont été servis
- 500 000 transactions monétaires ont été enregistrées
- 360 000 actes liés aux fonctions du percepteur des amendes ont été posés

Pour ce projet, la gestionnaire a obtenu les autorisations et le financement du projet. Ainsi, les services d'une ergonome ont été retenus. Tous les agents de service à la clientèle des points de service de l'est et du sud de l'île ont collaboré avec enthousiasme, ils ont beaucoup échangé avec la professionnelle afin d'expliquer les problèmes et les difficultés. Un modèle de poste a été mis à l'essai et les employés utilisateurs ont testé ce prototype et suite aux commentaires, des ajustements à la conception ont été apportés.



Afin d'éliminer les postures défavorables pour atteindre les nombreux outils de travail, ceux-ci ont été repositionnés selon leur fréquence d'utilisation.



Tout est maintenant à portée de main.