

## Comment assurer une bonne communication dans une organisation du travail modifiée ?

Faciliter et fluidifier la transmission d'informations pour assurer une bonne coordination dans un contexte de tension lié à la crise

### SITUATION INITIALE

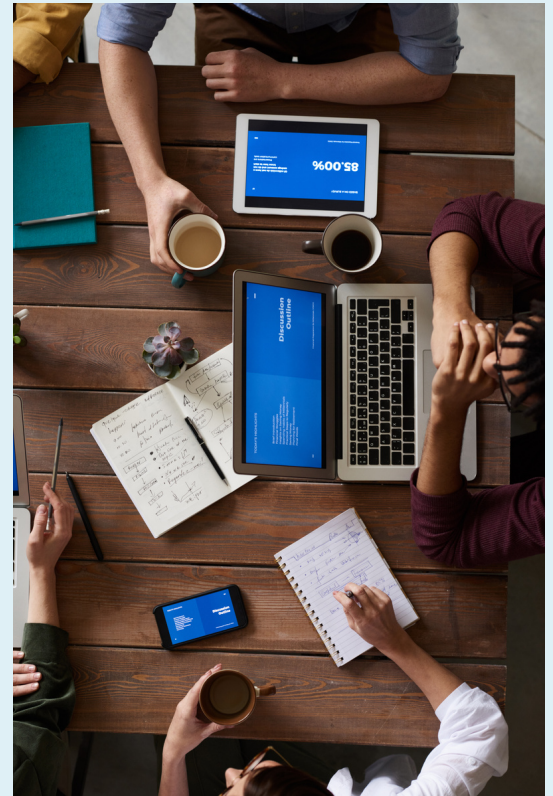
Cette entreprise spécialisée dans la menuiserie industrielle se retrouve dans une situation d'approvisionnement tendue à cause du contexte sanitaire. Une stratégie d'anticipation des commandes s'est alors mise en place, en avançant les dates de commandes et les dates de fabrication.

Ce mode de fonctionnement a éprouvé les moyens de communication au sein de l'entreprise, notamment entre les bureaux et les ateliers.

### MÉTHODE UTILISÉE

Au cours de l'intervention, initialement axée sur les problématiques de stockage et de flux dans l'atelier, les difficultés de circulation d'information entre les entités de l'entreprise ont été mises en évidence.

Les retours d'expérience du fonctionnement de l'entreprise pendant la crise ont révélé des problématiques de coordination entre le bureau et l'atelier concernant les commandes : celles en attente de fabrication, celles en cours, celles avancées ou reportées... Ce qui pouvait favoriser les risques de retards ou d'erreurs.



### RÉSULTATS

L'identification de ce point critique, révélé par la crise sanitaire, a permis de mettre en réflexion des points d'amélioration pour le fonctionnement de l'entreprise :

- création d'un poste de manager intermédiaire, favorisant les échanges entre bureau et atelier,
- instauration de moments d'échanges formels réguliers évoquant les points d'avancement et les potentiels imprévus ou urgences.

**Boîte à outils** | Mise en place de moments d'échanges réguliers pour faciliter l'organisation :

1. Définir une périodicité en fonction des sujets abordés (quotidien ou mensuel)
2. Réunir les acteurs pertinents pour favoriser les échanges constructifs
3. Formaliser systématiquement un axe ou plan d'action à l'issue de ces réunions