

**RESUME DE L'EXPOSE DE**  
**MME JANICK BRUNET**

**QUALITE ET CHANGEMENT ORGANISATIONNEL**

Cette présentation a abordé les impacts de la qualité sur la structure organisationnelle de la compagnie Trust Royal.

Dans les année 1990, la Compagnie Trust Royal faisait face à 3 conditions qui modifiaient les règles du marché soit : le décloisonnement des institutions financières au Canada, la centralisation des services administratifs et la fin d'une récession économique qui avait influencé d'une façon tangible les résultats financiers de l'entreprise.

Un groupe de l'unité administrative, « les opérations financières, bancaires et de soutien » ont entrepris une démarche qualité afin de réduire les coûts opérationnels et d'offrir des services mieux adaptés à leur clientèle. Une démarche en trois étapes a été déployée soit l'aplanissement de la structure opérationnelle, la mobilisation du personnel et la mise en application des concepts qualité.

Cette démarche a généré les résultats suivants : réduction de 12 postes de supervision, élimination de 1 à 2 niveaux hiérarchiques, réduction des coûts d'exploitation de 6 M de\$ CAN., augmentation de la productivité de 65%, récupération de 17 300 heures et réduction de 74,5% des délais de livraison.

Des résultats qualitatifs ont aussi été obtenus soit l'augmentation de la satisfaction de la clientèle, de la qualité de vie au travail, de la motivation des employés et du développement de leur leadership.

Des facteurs clés de succès et les incohérences rencontrées ont été soulevés et présentés à l'audience.