

Décision

Former les agents au Wordperfect et leur donner libre accès aux ordinateurs.

Activité

Les agents ont commencé à taper directement leurs lettres ou notes de service. Les documents plus longs sont tapés soit par l'agent ou par un employé de soutien, mais corrigés par l'agent qui a rédigé l'ébauche.

Résultats

Positifs :

- i. Les agents sont plus indépendants et mieux en mesure de respecter leurs propres dates limites
- ii. Bien que le temps que les agents consacrent à la rédaction et à la correction de textes reste le même, le temps d'attente est éliminé
- iii. La fonction de l'employé de soutien est enrichie : le travail de frappe répétitif diminue, ce qui lui fournit l'occasion d'enseigner aux agents et de leur apporter une formation pratique, et le libère pour des tâches de soutien plus exigeantes.

Scénario 3

La Direction est débordée de travail.

Décision

Le directeur décide de placer ses besoins personnels avant ceux des agents. La secrétaire de la Direction devient celle du directeur et consacre plus de temps à ses travaux de frappe et autres besoins personnels urgents, et est ainsi beaucoup moins disponible aux autres agents qu'auparavant.

Activité

La secrétaire réduit les services qu'elle rendait aux autres agents, non seulement pour la frappe, mais aussi dans d'autres domaines comme l'organisation des réunions, le classement et la planification des voyages. Les agents sont forcés de faire leur propre frappe et autres tâches administratives. C'est alors que le directeur se branche à un réseau qui lui permet de communiquer directement avec le personnel sans passer par la secrétaire.

Résultats

Négatifs :

- i. La secrétaire de la Direction est maintenant sous-employée et a trop peu de travail à faire.