

Nul besoin d'intégrer? Alors abstenez-vous

C'est une question de bon sens. Si votre service de commercialisation n'a pas communiqué avec votre service de production une seule fois depuis cinq ans, résistez à la tentation d'installer un système ultra-perfectionné qui permette toutes les communications fonctionnelles et le transfert de documents entre les deux services. Nous exagérons, sans doute! Qu'il nous suffise de recommander que vous étudiez la façon dont les communications, la prise de décisions et le transfert de l'information s'effectuent et que vous adaptiez les systèmes d'automatisation afin d'améliorer les secteurs importants.

La formation, clé du succès

En dépit des belles paroles au sujet des technologies à la portée de l'utilisateur, elles ne sont pas faciles à maîtriser au début. Certaines personnes, il est vrai, y sont très à l'aise; d'autres, par contre, peuvent être intimidées par leur complexité apparente. La formation est l'un des éléments décisifs de la bureautique et son coût est souvent sous-évalué.

La motivation est un aspect intimement lié à la question de la formation. Toute expérience d'automatisation est vouée à l'échec si le personnel n'a pas une attitude positive. Habituellement, la formation consiste en des séances de groupe ou individuelles pour familiariser le personnel avec le nouveau système, ses caractéristiques et ses applications. L'aide ponctuelle est un autre des éléments importants du processus de formation. Plusieurs projets d'automatisation du bureau prévoient la présence d'experts itinérants qui, au début, viennent au secours des novices et les tirent d'embarras, au besoin. Ces experts peuvent aider les employés à améliorer leur rendement plus rapidement.

Il va sans dire que des manuels bien conçus et faciles à suivre sont nécessaires. Lors du choix de systèmes intégrés, assurez-vous également qu'ils comportent des dispositifs d'aide à l'écran bien présentés.

L'évaluation

L'évaluation constitue l'un des aspects les plus importants de tout projet de bureautique. En effet, pareil projet ne peut se dérouler avec succès sans une évaluation continue des facteurs comme les systèmes, leurs caractéristiques, l'utilisation, la productivité, la satisfaction, la motivation, la qualité de la vie au travail et autres.

Le choix d'un fournisseur

Nous arrivons à l'étape la plus difficile. La sélection d'un fournisseur devrait, en partie, être une question de politique de l'entreprise et ce, pour plusieurs raisons. Premièrement, à lui seul le coût représente des dépenses d'immobilisations considérables. Deuxièmement, le choix de la technologie même aura des conséquences sur l'ensemble de l'entreprise ou de l'organisme. Troisièmement, étant donné l'importance accrue de la technologie, le choix d'un fournisseur ou d'un nombre de fournisseurs est de plus en plus lié au succès de toute l'entreprise. Quatrièmement, le personnel des services n'a habituellement pas les connaissances suffisantes pour faire un bon choix. Et cinquièmement, il est peut-être risqué d'abandonner entièrement ce choix aux chefs des sections ou des succursales, étant donné le besoin d'assurer la compatibilité, là où c'est nécessaire, partout dans l'entreprise.

Certaines entreprises, inquiètes devant les bouleversements actuels dans les compagnies d'informatique et d'équipement de bureau, feront des choix prudents et s'en tiendront aux grandes marques. Cependant, plusieurs experts en bureautique pensent que ce n'est pas toujours là l'option la plus judicieuse. Souvent, les fournisseurs de grandes marques n'offrent tout simplement pas les produits les plus appropriés en regard de besoins particuliers ou anticipés. Plusieurs entreprises découvrent que même les plus grands fournisseurs n'ont possiblement pas la réponse à leurs besoins particuliers, et elles explorent le marché, à la recherche de ce qu'elles désirent.

La démarche canadienne

Un certain nombre d'entreprises canadiennes ont trouvé des solutions en bureautique à l'intention des compagnies ou des organismes qui veulent de l'équipement flexible, polyvalent et adapté à leurs exigences, tout en ayant l'assurance que ce matériel provient d'un fournisseur important. Dans plusieurs cas, les produits canadiens incluent du matériel provenant des principaux fournisseurs nord-américains, ou qui y est compatible. Et pour certaines fins spécialisées, les entreprises canadiennes ont mis au point des systèmes et des logiciels d'exploitation qui sont devenus le choix de plusieurs grandes compagnies et institutions. Souvent, ces systèmes avaient été conçus pour combler un vide qui avait échappé à d'autres fournisseurs.

Mais la clé de voûte de la compétence de ces entreprises réside dans la conception des systèmes de bureau. Leur produit, si l'on peut employer ce terme, est *l'intégration*, même si toutes les pièces de matériel utilisées dans le système peuvent provenir de grands manufacturiers d'équipement. Dans la conception et l'architecture des systèmes, l'accent est mis sur une approche ouverte, qui prévoit les besoins d'adaptation et d'extension des systèmes.



« Vous avez affaire à un employé d'un secteur de matière grise, lorsque, en passant devant son bureau, vous le voyez, les pieds sur le pupitre, et que vous n'êtes pas du tout sûr qu'il ne soit pas à travailler. »