

- ii. Les méthodes d'impression ont été normalisées afin que le marqueur soit toujours zéro.
- iii. La grille reconnue pour les documents clés tels que les notes de service a été introduite dans la mémoire de l'ordinateur afin qu'on y ait accès facilement.

Résultats

- i. Acceptation de la technologie, les principales causes de frustration ayant été éliminées.
- ii. Plus grande efficacité des opérateurs par la normalisation des identificateurs, des méthodes d'impression et de la mise en place de grilles.

Scénario 11

Un bureau commercial d'outre-mer avait mis en place un réseau local. Parce que son patron était maintenant en mesure de communiquer directement avec tout le personnel, une secrétaire de direction se trouvait hors du circuit de l'information et éprouvait beaucoup d'insatisfaction au travail, où elle se voyait considérée comme une «personne de deuxième catégorie».

Décision

Réorienter le rôle de la secrétaire au sein du bureau tout en réaffirmant la valeur de son apport.

Activité

- i. La secrétaire a été réinsérée dans le circuit de l'information du fait que le directeur lui a donné un accès illimité à ses fichiers personnels et lui fait tenir une copie de ses messages sortants.
- ii. La secrétaire a été introduite dans un autre circuit, celui des banques de données commerciales. Cela lui a permis d'entreprendre le tri de la correspondance du directeur et des interrogations qui s'y rapportent, et dans bien des cas de rédiger la réponse aux demandes de renseignements, réponse qu'elle signe elle-même.
- iii. La fonction correspond davantage à celle d'«assistante» qu'à celle de «secrétaire».
- iv. Alors que le patron se charge des contacts personnels, la plupart des communications électroniques passent maintenant par l'assistante, qui prépare les documents à être signés par d'autres quand elle ne s'en charge pas de façon entièrement autonome.

Résultats

- i. Restauration du sentiment d'importance de la secrétaire au sein du bureau et valorisation de son travail.