

des renseignements et voir l'organisation ainsi que les activités sous la même perspective qu'eux, mais aussi vérifier l'exactitude de votre perception des faits.

Il peut être indiqué de revoir qui sont vos clients et quel service vous offrez. Vous pouvez maintenant commencer à examiner les hypothèses que vous-même et votre personnel avez formulées sur ce que vous faites et pourquoi vous le faites. Après cette étape, il est possible que certaines personnes aient de nouvelles idées ou aient confirmé des idées qu'elles avaient déjà. Vous songez peut-être à éliminer certaines fonctions ou à adopter de nouvelles procédures. Le moment est venu de commencer à se servir de la technologie comme d'un nouvel outil. Nous vous recommandons de dresser la liste des éléments suivants.

Activités susceptibles d'être touchées par l'introduction de la technologie

Imaginons, par exemple, un bureau doté de deux ou trois logiciels de traitement de texte incompatibles. On a dû faire montre d'acharnement pour trouver des moyens d'obtenir des textes de présentation similaire afin de respecter la date de tombée d'une publication mensuelle. À l'heure actuelle, il faut sans doute procéder à de nouvelles saisies fastidieuses ou à des conversions électroniques peu efficaces entre deux langages, qui exigent une mise en forme complète du texte transcrit. Les documents de base sont peut-être un amalgame de textes manuscrits, tapés à la machine ou produits par ordinateur que vous-même et le personnel de secrétariat devez transformer en un produit dont la présentation répond aux critères du gouvernement du Canada.

Essayons maintenant d'imaginer un nouveau système : un terminal pour chaque employé, un seul logiciel de traitement de texte, la possibilité de transférer un texte d'un poste de travail à un autre à des fins de modification ou de mise en forme. Songez à quel point l'élaboration de cette publication mensuelle serait transformée.

Changements éventuels dans le déroulement du travail

En examinant le même exemple, déterminez les possibilités de changement que laisse entrevoir la mise en place de la nouvelle technologie. Il y en a sûrement plus d'une! Il existe de nombreux scénarios possibles pour l'élaboration de votre publication mensuelle, ce qui soulève certaines questions, par exemple :

Qui doit entrer quelles données?

À quelle étape doit-on vous soumettre une première ébauche?

Compte tenu des caractéristiques du nouveau système, quelle sera la portée de vos consultations?

Qui sera chargé des diverses étapes de l'élaboration des documents?

La répartition actuelle des rôles et des tâches sera-t-elle encore appropriée après la mise en oeuvre du nouveau système?

Certains aspects du travail qui relevaient auparavant des agents et prenaient un temps précieux qu'ils auraient pu autrement consacrer à leurs relations avec l'extérieur