

des supports incompatibles de manière à répondre à vos besoins? Disposez-vous d'un télécopieur et, le cas échéant, l'utilisez-vous beaucoup?

Faites rapidement l'inventaire de votre matériel et de vos logiciels. Cet inventaire, qui n'a pas à être détaillé, peut être présenté de façon très simple, par exemple : «Jean Dupont a un micro-ordinateur Compaq Deskpro muni d'un disque rigide et de deux unités de disquettes. Cet ordinateur autonome est raccordé à sa propre imprimante, mais il n'est relié à aucun autre appareil. Jean connaît un seul logiciel, soit WordPerfect 5)0.» Ces quelques mots donnent un bon aperçu du matériel et du logiciel dont dispose cet utilisateur et ils font état de son niveau de compétence en informatique.

Principaux interlocuteurs

Faites ensuite une liste de vos principaux interlocuteurs. Il s'agit d'une étape très importante, car ces interlocuteurs doivent faire ressortir qui sont vos clients. Selon la nouvelle perspective adoptée, la notion de service est davantage axée sur la clientèle. Regroupez vos interlocuteurs en fonction du volume des communications. Par exemple, la liste des principaux interlocuteurs de la section commerciale d'un consulat situé aux États-Unis pourrait s'établir comme suit :

- Gens d'affaires du Canada et des États-Unis
- Collègues au sein de la mission
- Collègues de l'ambassade du Canada à Washington
- Membres du personnel de l'administration centrale

Après avoir repéré vos clients, vous voilà prêt à examiner la mesure dans laquelle vos activités sont compatibles avec un service axé sur la clientèle. Il est parfois utile de faire participer vos clients à l'examen des services que vous offrez de manière à déterminer le meilleur moyen de répondre à leurs besoins. Vous devrez forcément en arriver à décider des tâches qu'il faut poursuivre, éliminer ou ajouter. Vous avez aussi intérêt à vous rappeler que vous êtes aussi le client de quelqu'un. Le service qu'on vous fournit peut influencer sur le service que vous offrez aux autres.

Principaux modes de communication

Enfin, énumérez par ordre décroissant d'importance les principaux modes de communication auxquels vous avez recours. Vous devrez peut-être effectuer certaines vérifications. Par exemple, dans quelle mesure le télécopieur a-t-il remplacé le télex et le courrier? Êtes-vous certain de l'exactitude de votre évaluation ou s'agit-il d'une approximation? Efforcez-vous de bien cerner les principaux éléments de la situation actuelle, puis dressez la liste des modes de communication, comme dans l'exemple suivant :

- Téléphone
- Rencontre individuelle
- Télécopie
- Télex
- Autres formes de communication écrite

À cette étape, nous vous recommandons de parler à vos subordonnés s'ils ne participent pas déjà au processus de redéfinition des fonctions. Vous pourrez ainsi non seulement recueillir