

GENÈSE

De nos jours, c'est au niveau du travail de bureau que se produisent les changements les plus rapides. Plus ça va, plus on doit changer et s'adapter à diverses influences, dont:

- la conjoncture économique qui force à mettre maintenant l'accent sur la rentabilité et la productivité; le resserrement des ressources, qui fait que l'équipe doit travailler de façon plus efficace (en se servant davantage de machines, en établissant des priorités, en organisant la charge de travail, en refusant certaines tâches quand il est impossible de faire autrement);
- la technologie qui influe sur la façon de procéder et sur la répartition des tâches;
- les attentes des employés, qui ne sont plus les mêmes. Par exemple, la secrétaire veut maintenant jouer un rôle plus actif au sein de l'équipe, s'épanouir, assumer davantage de responsabilités et apporter une plus grande contribution;
- la mobilité des membres de l'équipe;
- la dynamique qui évolue en fonction de la situation mondiale;
- la nature du service permettant qu'il faut accepter et à laquelle il faut s'adapter.

Les rôles et les rapports au sein de l'équipe que forment les agents et les secrétaires devraient changer de façon à mieux tenir compte des pressions imposées à l'équipe, ainsi que des possibilités et des besoins de chacun de ses membres.

GROUPES VISÉS ET BUT

Ce guide pratique a été préparé à l'intention des secrétaires et des agents du ministère des Affaires extérieures qui désirent établir et maintenir des relations de travail productives. On y trouvera des suggestions en ce qui concerne la façon efficace d'utiliser les ressources et de gérer la charge de travail de façon à obtenir les résultats voulus.