

Dans un haut-commissariat en Extrême-Orient, la nouvelle technologie n'était pas utilisée efficacement. Le matériel était sous-utilisé et les agents consacraient beaucoup de temps à vérifier l'orthographe de la correspondance sortante.

### **Décision**

Utiliser les services d'un expert de l'Administration centrale pour travailler avec le personnel du Haut-commissariat à redresser la situation.

### **Activité**

- i. On a analysé l'ensemble des logiciels utilisés.
- ii. On a ainsi appris que le logiciel n'avait pas été mis à jour, qu'on ne conservait pas de copies de secours et que le système n'était pas performant.
- iii. On a découvert que de nombreux logiciels utiles avaient déjà été reçus à la Mission mais n'avaient jamais été chargés dans les ordinateurs.
- iv. Des mesures correctrices ont été apportées, y compris la formation du personnel, la désignation d'une personne chargée de faire les copies de secours une fois par semaine, et l'installation dans tous les ordinateurs du logiciel de vérification de l'orthographe.

### **Résultats**

- i. Amélioration du fonctionnement du système informatique et risque de pertes matérielles réduit.
- ii. Forte réduction des pertes de temps par les agents, car on peut maintenant faire approuver les ébauches des documents, puis se contenter de relire rapidement la version finale après que le programme en ait vérifié l'orthographe.

## **Scénario 10**

Un grand bureau doté d'un réseau local éprouvait un sérieux problème, car les membres du personnel se servaient de noms génériques pour désigner leurs fichiers de travail et de correspondance (par ex. NOTE.1, NOTE.2, NOTE.3). Lorsqu'un employé était absent ou malade, il était difficile aux autres membres du personnel de trouver rapidement les documents importants archivés électroniquement. En outre, chaque opérateur avait l'habitude d'utiliser une méthode d'impression différente, ce qui entraînait des répétitions et des délais ennuyeux.

### **Décision**

Normaliser les méthodes de travail.

### **Activité**

- i. Tous les opérateurs ont été invités à utiliser le premier mot du titre du document comme identificateur.