

- ii. Élimination du dédoublement des efforts
- iii. Élimination du besoin d'heures supplémentaires ou d'heures de garde par le personnel de soutien lorsqu'on devait procéder à des transmissions télex urgentes.

Négatifs :

- i. Les secrétaires sont maintenant hors du circuit d'information, à moins que la direction ne prenne les mesures nécessaires pour les tenir au courant.

Scénario 7

Une direction commerciale était à court d'agents. Au même moment, la mise en place d'ordinateurs personnels et d'un réseau local élargissait le potentiel de travail de la Direction.

Décision

Chercher à savoir si les tâches normalement dévolues aux agents des Services extérieurs, agents d'administration ou agents d'information pouvaient être confiées avec succès au personnel de secrétariat.

Activité

- i. Les tâches d'une secrétaire ont été réaménagées, de sorte qu'elle passe maintenant la plupart de son temps à faire le suivi des budgets à l'aide d'un programme Lotus, à dresser une liste de relations locales à l'aide du programme WIN et à produire des documents graphiques à l'aide des caractéristiques avancées de WordPerfect, tout en répondant aux demandes de renseignements générales sur les marchés et en rédigeant sa propre correspondance.
- ii. Un commis de bureau a été formé pour qu'il puisse se charger de produire les documents de suivi trimestriels plutôt que de s'en tenir à l'introduction des données.

Résultats

Positifs :

- i. La secrétaire et le commis entreprennent maintenant des tâches plus exigeantes intellectuellement et moins répétitives.
- ii. Le commis et la secrétaire manifestent une augmentation notable de leur intérêt au travail.
- iii. La division a pu répondre à des exigences accrues sans augmenter son personnel.

Scénario 8

Le travail de la section Indemnités et avantages sociaux du SE comportait de nombreuses tâches fastidieuses et répétitives. Chaque année, outre les nombreux changements individuels, plusieurs modifications globales sont apportées aux indemnités des quelque 2000 employés en