

poste à l'étranger. Ces modifications des indemnités, des salaires et des indices exigeaient beaucoup de temps et les commis devaient déterminer, à l'aide d'une calculatrice, la façon dont les changements modifiaient les indemnités de chaque personne, pour ensuite inscrire les changements sur des fiches et sur les formulaires de demande d'indemnité.

### **Décision**

Équiper la section d'un ordinateur personnel.

### **Activité**

- i. Le logiciel dBase III a été choisi pour tenir à jour les renseignements sur les employés tout au long de leur carrière, y compris le versement et l'utilisation des divers avantages sociaux, et pour le calcul des prestations.
- ii. Des directives détaillées ont été rédigées en collaboration par le personnel de l'unité pour assurer la normalisation des données introduites.
- iii. Les données concernant tous les employés ont été dûment introduites et les commis ont commencé à utiliser les programmes dBase pour tous les calculs.

### **Résultats**

Positifs :

- i. À condition que les changements individuels soient entièrement à jour, les modifications globales sur une grande échelle peuvent être traitées en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs jours. Cette amélioration a encouragé tout le personnel à passer de l'ancien système manuel au système informatisé.
- ii. Le succès remporté dans ce domaine s'est étendu à d'autres : on a créé, selon les mêmes principes, un système de report qui accumulait les points de façon à augmenter les indemnités des employés aux dates prédéterminées.
- iii. Les employés ont été libérés du travail routinier que comportait l'ancienne méthode. Beaucoup d'entre eux ont le sentiment d'avoir une meilleure maîtrise de l'aménagement de leur travail et ont utilisé leur temps pour étudier les améliorations à apporter au service offert par leur unité.
- iv. Les économies d'années-personnes ont permis à l'unité d'entreprendre une nouvelle directive du SE et d'envisager une réorganisation des tâches en reclassifiant les fonctions à la hausse.

Négatif :

- i. Un des dix employés de l'unité n'a pu s'habituer à utiliser l'ordinateur et a éprouvé beaucoup d'anxiété en s'en servant.

### **Scénario 9**