

## Scénario 15

Un réseau local (RL) a été mis en place de façon à pouvoir produire avec plus d'efficacité des cahiers d'information, le courrier quotidien et des télex. La surprise de la direction, le RL n'a permis de réduire que légèrement le temps nécessaire pour produire les documents, bien en-deça de ce que l'on espérait. Il a donc été décidé de revoir la façon dont les documents étaient traités dans le RL. Il est apparu que la plupart des employés imprimaient chaque version qu'ils produisaient, créant ainsi un engorgement à l'imprimante en raison du grand nombre d'utilisateurs.

### Décision

Adopter de nouvelles procédures de traitement des textes afin de réduire la production inutile de documents imprimés.

### Activité

Une nouvelle politique interne de communication a été adoptée, selon laquelle:

- i. Tous les documents qui devaient être examinés par des membres du personnel autres que l'auteur leur ont été transmis par transfert électronique uniquement.
- ii. Le ou les personnes chargées d'examiner les documents ont effectué les changements nécessaires directement sur la version électronique.
- iii. Pour que la haute direction (c'est-à-dire les directeurs généraux et au-dessus) puisse revoir les documents, une version imprimée a été produite, mais seulement **après** que tous les subalternes eurent apporté tous les éléments nécessaires. Dans la majorité des cas, le document imprimé était une version finale, et a été accepté sans qu'il soit nécessaire de le modifier de nouveau.

### Résultats

- i. Réduction de temps pour produire les documents.
- ii. Moins de manipulation de papier par les secrétaires, à qui l'on a pu confier davantage de tâches de recherche et d'appui, ce qui a permis de produire des documents d'information plus détaillés.
- iii. Élimination du temps perdu pendant que les employés attendaient devant l'imprimante pour obtenir leurs copies.

## Scénario 16

L'unité d'immigration recevait des plaintes au sujet des retards dans le traitement des demandes. Le classement des dossiers accusait effectivement un énorme retard.

### Mesures