

collègues et supérieurs, au moyen d'un système de transfert électronique, pour qu'ils les revoient et les corrigent. Les agents chargés de la révision pouvaient s'en charger à l'aide de leur ordinateur, sans délai et sans avoir recours aux services des secrétaires pour taper version après version. La section en cause a donc pu terminer le cahier d'information de 100 pages en trois jours. Les collègues d'une section analogue (dotée d'appareils de traitement de texte, mais non d'ordinateurs personnels en réseau), ont mis sept jours.

Résultats

Mixtes.

Positifs :

- i. Réponse plus rapide aux besoins administratifs.
- ii. Achèvement du travail en moins de temps qu'auparavant.
- iii. Élimination des temps morts.
- iv. Réduction du stress imposé aux secrétaires, qui n'avaient plus à copier le texte.

Négatifs :

- i. Une certaine «déqualification» temporaire des secrétaires, qui ont dû se charger de travaux fastidieux de photocopie jusqu'à ce que la corvée de rédaction du cahier d'information soit terminée.
- ii. Une certaine dévalorisation du travail des secrétaires, qui ne participaient plus à l'élaboration du produit de la Section.

Scénario 6

Les agents qui avaient besoin d'envoyer des télex après les heures normales de bureau ne pouvaient le faire sans l'aide des secrétaires.

Décision

Créer des systèmes qui permettraient aux agents de faire fonctionner seuls le télex le soir ou pendant les week-ends.

Activité

Une grille de télex a été introduite dans la mémoire de l'ordinateur. Les agents peuvent l'appeler et la transmettre électroniquement à une imprimante réglée pour les télex. L'agent y introduit alors le formulaire de télex et l'envoie, sans l'intervention d'une secrétaire.

Résultats

Positifs :

- i. Plus grande efficacité opérationnelle