

reconnait qu'elle doit trouver une nouvelle manière de procéder maintenant que les éléments de base du SIGNET sont en place », a déclaré récemment M. Rosenthal au cours d'une conversation. Pour lui, qui comprend bien les défis de la technologie parce que lui-même a eu des difficultés pour s'adapter au SIGNET, cela signifie définir le rôle de STC pour que cette direction fournisse à tous les employés du Ministère des produits et des services qui permettront d'utiliser le système d'une manière efficace et agréable. Ce rôle se résume à trois objectifs liés :

- Établir un plan à long terme pour former tous les utilisateurs du SIGNET
- Consulter les clients pour s'assurer que les nouveaux produits logiciels actuels répondent bien à leurs besoins
- Éduquer les clients sur la technologie et les répercussions de celle-ci sur la manière dont ils travaillent

Formation à long terme

À la suite d'observations des clients et des formateurs professionnels en informatique, STC a reconnu qu'une fois installé un système comme SIGNET, qui sera équipé progressivement de nouveaux produits logiciels et qui possède déjà, par exemple, un produit comme ICONDESK ayant besoin d'être amélioré, il faudra toujours fournir de la formation. Mais pour que celle-ci réponde aux besoins des clients, explique M. Rosenthal, « il faudra alors collaborer avec ces derniers plus étroitement que nous ne l'avons fait par le passé pour permettre de mieux définir ces besoins et de déterminer la meilleure manière de les satisfaire ».

Consultations des clients

Pour assurer un bon service à la clientèle, il convient de collaborer avec les clients aussi bien qu'avec les agents de développement de la technologie afin d'établir un climat où les problèmes puissent être discutés ouvertement et

résolus rapidement. Nous reconnaissons tous, cependant, qu'il s'est creusé un fossé trop profond entre les clients et les techniciens. M. Rosenthal estime que STC a commencé à combler ce fossé grâce à un processus de consultation bien conçu visant à informer et à faire participer tout le personnel. Ce processus, selon lui, permettra de mieux vous adapter à la technologie et aux produits logiciels qui sont mis au point pour convenir à votre façon de travailler, et non le contraire. Voici les principales manières dont STC consulte ses clients.

1. **Le Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN)** a été remanié pour collaborer étroitement avec STC afin de veiller à ce que l'évolution de ce système réponde aux besoins, aux attentes et aux exigences des clients. Communiquez avec votre représentant GUSN si vous avez des questions ou des problèmes concernant le SIGNET ou des suggestions et des idées que vous voudriez que le comité étudie.

2. **La Boîte à suggestions du SIGNET** a été ajoutée à ICONDESK afin d'améliorer la capacité de ce système de répondre aux besoins des clients. M. Rosenthal vous encourage à utiliser cette boîte pour toutes les suggestions que vous pourriez avoir en vue d'améliorer le SIGNET ou pour les nouveaux services que vous aimeriez voir sur ce système. (Rappel : pour accéder à la Boîte, utiliser la fonction *Interroger* de la fenêtre Envoyer message.)

3. **Le Bulletin du SIGNET** est axé sur les relations de travail étroites qui existent entre ce système et ses utilisateurs. Il a été remanié récemment pour fournir plus de renseignements sur SIGNET que son prédécesseur, les Nouvelles du Signet, et contient aussi des articles sur la technologie de l'information présentant un intérêt général pour le Ministère.

Adaptation à la technologie

« Nous n'avons certes jamais prévu les énormes répercussions que SIGNET allait avoir sur le Ministère, a déclaré

M. Rosenthal. Il est difficile de faire adopter la technologie de l'information à un milieu de travail qui existe depuis longtemps et qui a très bien rempli son rôle. » En conséquence, l'adaptation aux changements s'est révélée être une tâche plus ardue que le Ministère ne l'aurait imaginé. Mais comment réaliser, de manière constructive, la transition entre le télex et le message électronique, et comprendre les changements que la technologie a apporté à notre travail quotidien? Par l'éducation, estime M. Rosenthal. Par exemple, STC a collaboré avec l'Institut canadien du service extérieur pour veiller à ce que tous les cours offerts par l'Institut permettent de comprendre certains aspects de l'impact de la technologie et comment s'y adapter.

Futures orientations

Le Ministère a-t-il vraiment besoin de rester à la fine pointe de la technologie? C'est une question souvent posée par des clients frustrés, par ceux qui ont trouvé difficile la transition au SIGNET, aussi bien que par ceux qui attendent beaucoup de ce système et trouvent que ses imperfections et ses limites actuelles les empêchent de travailler efficacement. Bien que M. Rosenthal convienne que nous dépendons toujours de nos moyens de communications et que nous devrions chercher à relever leurs défis, il préférerait utiliser, de la meilleure manière possible, ce dont nous disposons déjà, jusqu'à ce que nous soyons bien entraînés et que nous nous soyons vraiment familiarisés avec l'utilisation de ce système.

« Je sais par mon expérience personnelle que l'adaptation à la technologie prendra du temps et causera une certaine frustration. Je trouve cependant très encourageants les progrès réalisés jusqu'à présent par tous nos clients. Le travail, les efforts et l'enthousiasme qui ont été apportés dans l'adaptation au SIGNET commencent à porter leurs fruits, et le système lui-même devient plus facile à utiliser », conclut M. Rosenthal.