

Importance des chaînes de communication dans la redéfinition des fonctions et du déroulement du travail

Sans en être conscients, nous avons tous appris un ensemble de règles et de règlements inhérents à notre culture quant à la façon de se comporter et de communiquer. Nous savons qui nous devons imiter dans un domaine donné et quelle chaîne de commandement nous devons suivre. Lorsqu'on introduit une nouvelle technologie, il est nécessaire d'apprendre de nouvelles règles et de nouveaux règlements d'ordre culturel. Il est très facile d'avoir recours à la technologie pour imiter une personne ou une autre dans un domaine particulier ou pour transmettre un document par la mauvaise chaîne de communication ou de commandement. On peut alors voir déborder la corbeille d'arrivée électronique, obtenir des données non souhaitées ou voir les membres du personnel tenter de se servir de la technologie pour faire échouer le processus décisionnel.

Selon le Ministère, on trouve en règle générale **cinq chaînes distinctes de commandement et de communication** dont il faut toujours tenir compte lorsqu'on prévoit de modifier des schémas de déroulement du travail ou des ensembles de tâches. Ces cinq chaînes sont présentées ci-après. (Les exemples sont tirés en grande partie de situations relatives à l'administration centrale, car elles sont plus universelles.)

1) Chaîne administrative

On entend par chaîne administrative l'axe de cheminement d'un document donné, c'est-à-dire la série de destinataires, au sein du Ministère, qui ne font pas partie de la chaîne d'approbation, mais par lesquels ce document doit passer pour des raisons administratives, avant ou après qu'il a été signé. Par exemple, avant qu'une note adressée au Ministre soit signée par un sous-ministre, elle doit passer par DMCR; de même, une copie de tout document signé doit être acheminée au BICO, «journal», «chron» et «circ».

2) Chaîne de consultation

La chaîne de consultation s'applique au processus qui consiste à inviter les services qui peuvent être directement ou indirectement touchés par une proposition ou une question de principe à examiner un document ou à formuler des commentaires. Par exemple, il faut consulter le Bureau des relations fédérales-provinciales et les directions JFX, BPF et BMM ainsi que les organismes visés (MINA, MCBA, OPD, etc.) avant de décider d'ouvrir un nouveau bureau des passeports.

3) Chaîne de diffusion

La chaîne de diffusion regroupe une série de destinataires (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère) qui ne font pas partie de la chaîne d'approbation, de la chaîne administrative ni de la chaîne de consultation, mais qui doivent être tenus au courant de l'évolution d'une question particulière pour diverses raisons. Par exemple, une lettre numérotée rédigée au sein de l'administration centrale à l'intention d'une mission particulière peut être transmise à titre d'information à un certain nombre d'autres missions situées dans la même région.