

## COMMENT GERER L'INTRODUCTION DES TECHNOLOGIES DE BUREAU

### RESUME A L'INTENTION DE LA DIRECTION

Le Ministère des Affaires extérieures fait de plus en plus appel à la technologie de la bureautique afin de profiter des nombreux avantages offerts. Des appareils, tels que des machines de traitement de texte, des ordinateurs personnels et des mini-ordinateurs sont actuellement installés à l'administration centrale et dans les missions partout dans le monde. Le présent document fournit des renseignements sur les aspects humains des changements technologiques et une liste de vérification ainsi qu'une méthode permettant l'introduction et la gestion des technologies de bureau.

Il y a cinq (5) causes à l'échec de la technologie : le manque de compréhension de ce que la technologie peut réellement accomplir; le manque de compréhension du rôle et des responsabilités de chacun; une analyse des besoins inappropriée; des défaillances techniques; et une mauvaise circulation de l'information. Pour augmenter les chances de succès de l'utilisation des technologies de bureau, il est nécessaire d'avoir une bonne compréhension du degré d'engagement, des facteurs techniques, analytiques, organisationnels, hiérarchiques et culturels qui influent sur la mise en oeuvre de la technologie. En ce qui a trait au personnel, des questions comme la formation, les descriptions de poste, la sécurité d'emploi, les attentes des employés, l'engagement envers le système, la résistance aux changements, la satisfaction professionnelle, la structure du bureau et l'ergonomie sont tous des facteurs très importants.

Pour assurer un examen adéquat de tous les points essentiels dans le domaine du personnel, une liste de contrôle a été élaborée qui servira durant la mise en service des microprocesseurs. Pour l'introduction de systèmes puissants une démarche en sept (7) étapes a été élaborée; ces étapes correspondent aux sept (7) phases de la gestion d'un projet en informatique. Les étapes de la gestion des ressources humaines, sont le lancement du projet, l'évaluation de la situation actuelle, l'élaboration d'une stratégie des ressources humaines la planification détaillée des ressources humaines, la préparation du matériel qui sert aux ressources humaines, la mise en oeuvre du plan des ressources humaines et l'évaluation et le perfectionnement des ressources humaines. La liste de contrôle et la méthode en sept (7) étapes mettent l'accent sur une attitude constructive qui devrait éliminer les causes les plus fréquentes des échecs de système tout en assurant que l'on tient compte de l'ensemble des facteurs humains qui jouent un rôle de premier plan dans la réussite du projet.

NOTE: Le présent guide a été préparé par la Direction de la politique du personnel (ADA) avec le concours de la Direction des services de gestion (MFS). Prière d'adresser à ADA (Melody Duncan) les demandes de renseignements concernant le personnel et à MFS (Paul Dunseath) celles concernant les procédures.