

Le classeur électronique

Même si, comme on l'entend souvent, les lignes de conduite, les méthodes et la réglementation constituent l'huile qui permet à la machine gouvernementale de bien tourner, elles n'en sont pas moins l'un des plus gros casse-tête de l'administration. Les manuels de politique, les directives et les méthodes changent constamment et, partant, il faut se servir de systèmes perfectionnés pour en faciliter les révisions, le classement, la recherche et la gestion.

Dans un projet d'essai de bureautique unique en son genre, le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources du Canada a utilisé la nouvelle technologie pour permettre un accès facile à plus de 20 000 pages de textes de manuels administratifs, de circulaires et de notes de services.

Le système, qui est maintenant en place, consiste en un logiciel appelé *OfficePolicy*, qui peut servir avec des micro-ordinateurs standard. Conçu par Officesmiths Inc., d'Ottawa, il permet l'accès et la recherche rapide de documents et d'information mis en mémoire.

De leur poste de travail, les utilisateurs peuvent effectuer le traitement et la révision des textes, la mise en forme ainsi que le classement, et communiquer avec le système de gestion de documents. Ces postes de travail sont des micro-ordinateurs MS/DOS qui ont accès aux systèmes informatiques du ministère, aux ordinateurs centraux et à des bases de données de l'extérieur.

Le projet prévoyait trois étapes. La première, complétée au début de 1983, consistait en une étude de faisabilité et un plan de mise en oeuvre, y compris un prototype des quatre logiciels principaux formant le système Officesmiths.

Au cours de la deuxième étape, complétée en septembre 1983, on a mis en oeuvre un projet pilote d'automatisation des manuels administratifs. Cela a permis aux gestionnaires du projet d'évaluer le potentiel de l'équipement et des logiciels ainsi que les réactions des utilisateurs.

Au ministère, on a pu observer des diminutions importantes du temps requis par le personnel pour l'accès, la consultation et l'interprétation des documents administratifs. Officesmiths a créé son logiciel pour les besoins particuliers du programme d'essai, mais affirme qu'il peut servir dans n'importe quel domaine de l'automatisation de documents et de manuels de politique et de méthodes.

M. Dan Normandeau, directeur de projet pour l'essai au ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources, dit que « le projet pilote a démontré que le logiciel conçu pour le système était pleinement satisfaisant, et nous avons hâte d'en arriver au point où tous les systèmes de gestion de l'information du ministère seront intégrés ».

Cette troisième et dernière étape du projet sera mise en oeuvre au cours de l'année 1985.

Et les taxes?

À la direction des Douanes et Accises du ministère canadien du Revenu, un système de bureau intégré a été mis au point par Bell Northern Research, une grande société de recherche et de développement dans le domaine des communications qui fait partie du groupe Bell Canada et Northern Telecom.

Le système fournit les messages électroniques, un service téléphonique perfectionné, les conférences, le classement et la production de rapports à partir de 100 postes de travail (48 à Toronto et 52 à Ottawa) placés surtout dans les divisions des interprétations fiscales et des vérifications spécialisées. Le système BNR, connu sous le nom de Système de services intégrés, est conçu tout spécialement pour faciliter les communications.

Les postes de travail des gestionnaires sont équipés de Displayphones et ceux des autres employés ont des terminaux à écran de visualisation avec postes SL-1. Le Displayphone est un terminal intégré de téléphone et de données unique en son genre. Relié par auto-commutateur privé, il peut fournir l'accès à des systèmes centraux et permettre l'acheminement du courrier et des messages électro-

ques. L'équipement relie la parole, le texte et les données de façon à permettre aux employés de communiquer entre eux et d'obtenir de l'information facilement. L'un des buts du projet était de mettre à l'essai des fonctions qui sont souvent semblables d'un bureau à l'autre afin que les systèmes aient la plus grande utilisation possible.

Au poste de travail, les documents sont créés, transmis, classés et récupérés. Le système a amélioré la production des documents d'une façon remarquable, car il a diminué le temps requis pour la création, l'acheminement, la modification et la transmission des textes. Et puisque que le système relie la parole, le texte et les données à un seul poste de travail, le personnel peut discuter des dossiers au téléphone, tout en visualisant l'information affichée simultanément.

La pièce maîtresse du projet est l'utilisation du système pour l'interprétation des lois. La Loi sur la taxe d'accise, que le ministère est chargé d'appliquer, est un ensemble complexe de règlements. Plusieurs milliers de jugements ont été introduits dans le système informatique QUIC/LAW à Kingston, en Ontario, et peuvent maintenant être consultés à l'aide de mots-clés grâce à l'équipement fourni par le programme d'essai. Bien qu'il n'en soit encore qu'à la mise à l'essai, le système permettra d'améliorer le service au public et aidera au travail complexe de l'interprétation fiscale.

Comme tous les employés du secteur de la « matière grise », le personnel du ministère a affaire à une information de plus en plus complexe et de plus en plus considérable. Le système aide à mettre la technologie de la productivité à la disposition des personnes qui prennent des décisions, des analystes, des gestionnaires de projets et des rédacteurs de rapports, personnes qui jusqu'à maintenant n'avaient pas connu les avantages de la bureautique.

Le directeur du projet, M. James Commins, affirme : « L'essai est concentré non pas tant sur la technologie même que sur la façon dont les employés du secteur de la matière grise, à tous les niveaux, peuvent utiliser la nouvelle technologie électronique pour améliorer leur efficacité grâce à de meilleures communications et un meilleur accès à l'information ».

M. Commins ajoute que les conclusions du projet d'essai ont été très encourageantes et qu'on se prépare déjà à étendre le système pour relier, dans un réseau intégré, les gestionnaires des bureaux régionaux du ministère à travers le pays.

