

L'employé de bureau mis sous tension

Des cinq projets d'essai de bureautique en vraie grandeur lancés dans le cadre du Programme canadien de bureautique, un des plus complets a été inauguré en juin 1984, à la suite d'un processus de planification qui a duré presque un an.

Le secteur des politiques du ministère des Communications, chargé de l'identification, de l'étude et de l'analyse des politiques dans le domaine de la diffusion et des télécommunications au Canada, avait été choisi. Soixante-seize postes de travail intelligents furent installés, mais ils n'étaient pas tous destinés au personnel et aux cadres intermédiaires. Certains de ces terminaux sont aussi apparus sur les tables de travail des cadres supérieurs du ministère.

Le travail de planification fut accompli d'une manière approfondie. Mary Meloshe, directrice du projet, a dit que, pour la première fois, les planificateurs et les utilisateurs ont examiné soigneusement le processus de création et de diffusion de l'information dans tout le ministère, étape initiale indispensable. « La plupart des vendeurs et des fournisseurs de systèmes ignorent comment un grand organisme fonctionne, dit-elle. En fait, les gestionnaires eux-mêmes ne connaissent pas toutes les complexités du processus, étant donné qu'une grande partie du travail est accomplie par le personnel de soutien. Par conséquent, il est rare que l'équipement et les systèmes standard puissent répondre entièrement aux besoins », a-t-elle ajouté.

« L'un des effets les plus intéressants du processus de planification a été de permettre d'observer comment les besoins de l'utilisateur influençaient l'évolution des modalités du système. Avant d'adapter l'architecture du système aux besoins de l'utilisateur, les fournisseurs canadiens ont d'abord appris à examiner l'organisation et la circulation de

l'information et à se fier aux connaissances des personnes du bureau même », a dit Mme Meloshe.

Entre autres caractéristiques, le système devait fonctionner complètement dans deux langues puisque la politique du gouvernement canadien est d'offrir des services en anglais et en français, langues officielles au Canada.

La firme Comterm, Inc., de Pointe-Claire (Québec), une entreprise canadienne de haute technologie, a été choisie comme fournisseur.

Architecture du système et fonctions

L'architecture du système peut se résumer ainsi : chacun des 76 postes de travail, des micro-ordinateurs compatibles avec IBM et manufacturés par Comterm, possède une mémoire de 640 ko, une unité de disques et un clavier bilingue. Ils sont reliés par réseau local à deux serveurs où sont mis en mémoire les logiciels d'applications et les fichiers de l'entreprise. Chaque serveur a une capacité de mémoire de 137 méga-octets. Le système est piloté par menus et l'utilisateur choisit le français ou l'anglais au premier message-guide. Ensuite, toutes les fonctions et messages s'effectueront dans la langue choisie.

On y retrouve les fonctions suivantes :

- traitement de textes,
- programmes de chiffrier,
- gestion de fichier, y compris les fichiers fournis par l'utilisateur et la possibilité d'utilisation collective d'un document,
- logiciel d'exploitation (n'importe quel logiciel compatible avec IBM peut être utilisé sur chacun des terminaux),
- messages électroniques : un utilisateur peut transmettre un message à n'importe quel terminal, créer des listes de diffusion des messages, y joindre des documents et en préserver le caractère confidentiel,

- transmission de graphiques, grâce au logiciel canadien Limicon pour vidéotex, pour la création et l'affichage de textes et d'images vidéotex,

- gestion de documents et de tâches, qui permet le suivi, les approbations, l'extraction et la tenue de statistiques pour la correspondance, caractéristique particulièrement importante étant donné la nature de l'organisme,

- agenda électronique : la possibilité de fixer le calendrier des réunions par ordinateur a été mal acceptée par les utilisateurs (certains veulent déterminer eux-mêmes quand ils seraient libres pour une réunion plutôt que de laisser ce choix à la machine) et a été remplacée par une fonction simple agenda/calendrier,

- archives électroniques, permettant la mise en mémoire et l'extraction de l'information,

- communications avec des banques de données externes (limitées à certains terminaux seulement),

- transfert de textes avec les machines AES de traitement des textes.

Selon Mme Meloshe, les utilisateurs acceptent bien le programme. Dans le groupe principal d'utilisateurs, les terminaux sont utilisés en moyenne de quatre à cinq heures par jour. Le traitement des textes, le chiffrier, les messages et les archives électroniques semblent être les fonctions le plus fréquemment utilisées; la gestion des documents et des tâches s'est révélée l'une des caractéristiques les plus utiles du système. Essentiellement, elle permet l'acheminement et l'approbation de documents, imitant la façon dont l'information était gérée, processus déjà bien établi dans les méthodes traditionnelles de gestion. « Le succès de cette fonction permet de nous rendre compte à quel point il est avantageux de connaître précisément le mode des gestion de l'information de l'organisme, avant de concevoir le système », dit-elle.

Mme Meloshe attribue l'attitude positive des utilisateurs au degré de planification, de consultation, de formation et d'aide fourni à l'utilisateur. Bien que certaines personnes eussent déjà utilisé des terminaux avant l'installation du système, la plupart ne maîtrisaient pas le clavier et montraient une certaine appréhension. La formation s'est faite au moyen d'ateliers et de sessions de groupes homogènes et de sessions de formation individuelle pour les cadres supérieurs. Des experts étaient également à la disposition des utilisateurs pour leur fournir de l'aide à leur poste de travail.

« Nous avons découvert que nous étions tous novices. Nous avons constamment eu à régler des questions dont nous ignorions la portée au début du projet : l'agencement du bureau, les installations, l'acoustique, le câblage, les besoins en éclairage, et la liste continue.

« L'expérience a vraiment été ce qu'on prévoyait : un processus d'apprentissage, au cours duquel l'organisme et le fournisseur ont pu cerner et résoudre certaines des questions les plus importantes de la bureautique. »

Mme Meloshe conclut que la clé du succès a été l'appui des utilisateurs et l'engagement des cadres supérieurs, à toutes les étapes du projet. « Il s'agit, a-t-elle dit, d'un élément indispensable dans la réalisation d'un programme de cette envergure. »

