

Le bureau intégré: des décisions épineuses à l'horizon

Un cortège de promesses

Les belles paroles pleuvent. Les fournisseurs d'équipement, les experts-conseils, les bureaux-ticiens défilent sans doute dans votre bureau, désireux de présenter et de vendre leurs tout nouveaux produits ou systèmes.

Chacun affirme posséder la réponse à tous vos besoins. Comme beaucoup d'autres, vous avez probablement acquis un certain degré de scepticisme. Personne ne cherchera à vous blâmer.

Les récits abominables qui circulent suffisent à inciter le plus optimiste des gestionnaires à bien réfléchir : systèmes qui n'accomplissent pas les tâches prévues, dépassement des coûts projetés, personnel mécontent, incompatibilités, systèmes qui ne permettent pas l'expansion et les modifications au rythme des changements des besoins et de la technologie. Nous avons tous une anecdote préférée...

Néanmoins, la bureautique est devenue réalité. Très bientôt, sinon dès maintenant, de nombreuses décisions devront être prises dans la plupart des bureaux. La raison tient en un mot : *productivité*.

La faible productivité des bureaux

Des études montrent que les coûts des bureaux ont grimpé au cours des dernières années. À l'heure actuelle, on compte trois employés du secteur de la « matière grise » pour chaque travailleur de la production. Et tandis que ce dernier secteur a été progressivement automatisé au cours des années, le bureau n'a généralement pas été touché par les changements technologiques, du moins jusqu'à tout récemment.

La productivité dans les bureaux est difficilement mesurable étant donné qu'elle porte sur la circulation de l'information, la prise de décisions, l'efficacité et, à défaut d'un terme plus précis, sur un processus de synthèse: la façon dont les personnes travaillent ensemble et communiquent. Cela est beaucoup plus difficile à cerner que la productivité d'une usine par exemple, où les coûts et les ressources peuvent être mesurés en fonction du nombre d'unités au sortir de la chaîne de montage.

Cependant, nous savons tous, ne serait-ce qu'intuitivement, que le travail de bureau — l'information — devient de plus en plus complexe. Les charges de travail augmentent implacablement et le processus de prise de décisions repose sur des facteurs de plus en plus nombreux et complexes.

Certains prétendent qu'en fin de compte le seul critère valable de productivité portera sur la qualité et l'actualité de l'information même.

Les poussées de la demande et de la technologie

Les spécialistes de la bureautique — et ils sont maintenant nombreux à s'y connaître — remarquent que le bureau d'aujourd'hui est soumis à deux forces principales : la poussée de la demande et celle de la technologie.

La force de la demande est celle de la recherche — ou plutôt du *besoin* — de méthodes plus sûres et plus efficaces pour accomplir le travail du bureau. Vos concurrents le pressentent. Vos comptables le savent. Votre marge de profits l'exige.

En même temps, les changements technologiques façonnent les outils de la productivité. Il est maintenant possible d'améliorer grandement la productivité du bureau grâce aux technologies nouvelles. Le micro-ordinateur, la micro-pastille, les perfectionnements des systèmes et des logiciels, la nouvelle technologie des télécommunications et d'autres progrès ont mis à notre disposition un tout nouvel appareil de productivité.

Au début, ces nouveaux outils visaient surtout à améliorer le rendement du personnel de soutien — secrétaires, commis, adjoints administratifs. De plus, jusqu'à récemment, le matériel fourni par les nouvelles technologies n'était destiné, en général, qu'à une seule fonction : traitement des textes, communications, services financiers ou autres.

La convergence des nouvelles technologies

Aujourd'hui, nous pouvons observer la convergence de trois technologies distinctes :

- l'équipement de bureau,
- les ordinateurs,
- les télécommunications.

C'est cette convergence qui fournit l'impulsion aux progrès rapides vers le bureau intégré. Un des résultats marquants est la possibilité d'appliquer la technologie au niveau des cadres. Et le changement peut-être le plus remarquable, c'est que nous pouvons désormais intégrer plusieurs tâches d'un grand bureau dans un seul système, à partir d'un poste de travail unique.



« Au cours des 10 prochaines années, on pourra dépenser jusqu'à 12 milliards de dollars afin de fournir des postes de travail à haute technologie aux cadres supérieurs du pays. »

— Rapport d'étude, International Resource Development, Inc.

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures

3 1987

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

43 245-585