

Le bureau de l'avenir: une réalité

Une réussite canadienne

Le bureau de l'avenir, attendu depuis si longtemps, est enfin réalité.

Au cours des trois dernières années, un certain nombre de sociétés canadiennes ont participé conjointement à un vaste programme de développement et d'essai de systèmes de bureau intégré. Ces systèmes fonctionnent maintenant à divers endroits à travers le pays. Les effets de ce programme ont conduit à l'élaboration de systèmes de bureau intégré très perfectionnés, à la naissance d'une industrie canadienne de la bureautique très concurrentielle, ainsi qu'à certaines des recherches les plus approfondies qu'on puisse trouver sur l'usage et l'efficacité de ces nouveaux systèmes.

Des centaines de terminaux intégrés

Au cours de ce programme, plusieurs essais en vraie grandeur importants ont été menés dans les bureaux de certains ministères du gouvernement fédéral. Ces projets prévoyaient l'installation de systèmes de bureautique dans plusieurs organismes et la participation de centaines d'employés de tous les niveaux, du personnel de soutien aux cadres supérieurs.

Le Programme des systèmes de communications de bureau était coordonné par le ministère fédéral des Communications. Y participaient également plusieurs sociétés de bureautique, des utilisateurs des ministères du gouvernement fédéral, ainsi que des équipes de chercheurs.

Le programme avait été conçu pour élaborer, utiliser et évaluer des systèmes intégrés grâce auxquels l'employé de bureau, à un poste de travail, pouvait accomplir de multiples tâches. Parmi ces tâches, on comptait le traitement des textes, les messages électroniques, l'analyse, l'utilisation commune des documents, les téléconférences, l'accès à des banques de données éloignées, le stockage et la recherche, la communication de graphiques de haute qualité, et autres.

D'un coût de 12,5 millions de dollars, le programme avait été conçu pour cinq grands centres de bureautique, chacun requérant le genre de techniques d'automatisation utiles dans la plupart des bureaux; ces centres étaient tous différents. On y retrouvait diverses méthodes de gestion, d'élaboration de la politique, diverses techniques de bureau, diverses philosophies de gestion et de voies de commu-

nications. Dans certains centres, l'intégration des opérations s'est faite dans un seul endroit; dans d'autres, il s'agissait de liaisons intégrées entre le siège social et les bureaux régionaux.

L'organisation des essais en vraie grandeur a été un long processus de rencontres entre les fournisseurs et les utilisateurs. Les représentants de l'industrie ont eu l'occasion d'étudier les besoins des ministères choisis pour les essais ainsi que de présenter leurs conceptions de l'automatisation.

Les conclusions du programme mettent en évidence l'énorme potentiel des nouveaux systèmes en regard de l'amélioration de la productivité dans les bureaux. En même temps, le programme a fourni une occasion magnifique d'apprendre. Comme l'indique la conclusion du rapport du ministère des Communications sur le programme, le succès des essais « ne dépendra pas d'un progrès sans difficultés, mais tiendra plutôt à l'identification précise de l'équipement et des systèmes prometteurs ainsi que des erreurs à éviter et des problèmes qui sont encore à résoudre ».

Les essais ont été très avantageux pour les entreprises canadiennes participantes. Pour la première fois, on a pu procéder à l'élaboration de systèmes majeurs en étroite collaboration avec l'utilisateur, dans son milieu de travail, alors que d'habitude, la plus grande partie du développement de l'équipement et de la technologie a lieu dans les ateliers de recherche et de développement des entreprises, loin de

l'utilisateur final. Selon M. André Dubois, directeur du Programme, la clé du succès du programme réside dans la synthèse de l'élaboration des systèmes et de leur utilisation effective.

L'expérience acquise au cours de ces essais a permis à un certain nombre d'entreprises canadiennes de se placer au rang des chefs de file internationaux dans cette nouvelle technologie de la bureautique. Déjà les avantages de cette expérience se font sentir : les organismes et les entreprises qui sont à la recherche de solutions aux problèmes de bureautique sont mieux au courant de la démarche canadienne et s'y intéressent de plus en plus.

Selon M. Dubois, l'élaboration des produits de bureautique par les fournisseurs au cours des essais était fondée sur une relation très étroite entre les concepteurs de la technologie et les utilisateurs. « Ces essais ont fourni le lien manquant entre la recherche et le développement et la mise en marché », a-t-il dit.

En plus des succès obtenus dans l'élaboration et l'utilisation des nouveaux systèmes de bureautique, le programme a servi de laboratoire pour l'évaluation des effets de la nouvelle technologie sur les conditions de travail, les profils d'emploi, le rendement, les réactions des employés à la technologie et la définition des fonctions.

Dans les articles qui suivent, nous décrivons en détail les projets d'essai de bureaux intégrés.

