

1ere PARTIE

LES ASPECTS HUMAINS DES CHANGEMENTS TECHNOLOGIQUES

GENERALITES

Plus que tout autre organisme gouvernemental, le ministère des Affaires extérieures a toujours été conscient du changement et a su s'y adapter. Le va-et-vient continu de notre personnel est une caractéristique fondamentale de notre existence organisationnelle. Depuis de nombreuses années, la principale constante était le travail à accomplir et la façon dont il était exécuté. Aujourd'hui, cela aussi est en voie de se transformer. Les microprocesseurs et l'ère de la haute technologie ont fait entrer dans nos vies de puissants ordinateurs, des ordinateurs personnels, des machines de traitement de textes et du matériel de communication très évolué. Leur présence a parfois suscité un sentiment d'insécurité au travail et de la résistance au changement. Désormais, nous ne pouvons plus penser en termes d'emploi permanent ou de niveaux définitifs de compétence. De même que nous n'enverrions jamais un employé dans une nouvelle mission à l'étranger sans une séance d'information et de préparation, nous ne devons jamais sciemment introduire la haute technologie sans avoir prévu une période de formation et de préparation. Les pages qui suivent comprennent une discussion des problèmes humains reliés à l'introduction de la haute technologie ainsi qu'une liste de contrôle composée de questions. Les gestionnaires qui envisagent d'introduire dans leurs organismes un appareil quelconque depuis la machine électrique jusqu'au puissant ordinateur devrait étudier le présent document et utiliser la liste de contrôle. Cette méthode permet de repérer les principaux points qui suscitent des problèmes en matière de ressources humaines et d'établir un plan d'action plus précis afin d'introduire la haute technologie sans anicroches. Quant à la mise en oeuvre des systèmes informatiques de plus grande envergure, la deuxième partie contient un modèle plus complexe de la mise en oeuvre des changements et de leur incidence sur le personnel.

POURQUOI UTILISER LA TECHNOLOGIE

Les Affaires extérieures ont de plus en plus recours à la technologie parce que celle-ci permet d'augmenter la productivité, d'abaisser les coûts à long terme et d'améliorer la souplesse des opérations. Les machines de traitement de textes ou les machines à écrire électroniques permettent aux secrétaires d'apporter des modifications aux versions préliminaires ou de les rédiger de nouveau avec le minimum d'efforts. Les modifications de dernière minute apportées aux notes de service à haute priorité n'exigent plus de temps supplémentaire. Les ordinateurs personnels peuvent aider dans des applications régionales telles que la tenue des inventaires, les statistiques, les calendriers, etc. Des systèmes de plus grande envergure sont mis en oeuvre aux fins des programmes de l'immigration, des finances et du personnel. Il est possible d'avoir recours à des machines pour réduire le nombre de tâches répétitives à exécuter; pour libérer du temps qui peut être consacré à un travail plus valorisant; et enfin de permettre aux employés de produire des rapports ou d'effectuer des analyses qui auparavant étaient impossibles.