

Les responsables de secteur du Ministère ont pour tâche de recueillir l'information, de la rassembler et de la manipuler. Ils produisent un large éventail d'écrits. La consultation d'autres personnes tient une grande place dans leur emploi du temps. Parlant de leur tâche, l'auteur du rapport Wardroper écrivait il y a dix ans: "Les agents du service extérieur font face chaque jour à des problèmes complexes. Les seuls outils nouveaux dont ils disposent aujourd'hui sont des photocopieurs et un réseau moderne de communications. Il reste donc beaucoup à faire." Or, au cours de la décennie suivante, ce personnel n'a bénéficié d'autres améliorations que l'accès au traitement de texte et le perfectionnement de la gestion des dossiers.

Il existe aujourd'hui une technologie qui faciliterait l'exécution de chacun des travaux quotidiens du responsable de secteur et qui permettrait à ce dernier de se consacrer à des tâches d'analyse et de création. On sait, par exemple, le temps que ces agents consacrent aux brouillons successifs de la correspondance. L'accès à des outils électroniques hâterait cette rédaction; la communication électronique entre collègues faciliterait la discussion. On ne verrait plus les secrétaires occupés à dactylographier ébauche sur ébauche, ni les messagers faire circuler celles-ci de bureau en bureau. On consacrerait moins de temps aux entretiens face à face. La transmission électronique des messages courts faciliterait le processus de consultation et réduirait la frustration résultant de la difficulté éprouvée à rejoindre certaines personnes. On sait l'importance que revêt, dans le rôle du responsable de secteur, la rapidité de réagir aux situations. Grâce à la bureautique, l'agent pourrait plus efficacement informer ses supérieurs du déroulement des événements, et leur communiquer ses propres commentaires et les solutions qu'il suggère.

Pour les agents affectés aux statistiques commerciales et autres données économiques, cette nouvelle technologie accroîtrait la capacité de manipulation de l'information.

La nouvelle technologie offre des avantages de même nature aux gestionnaires de tous niveaux qui pourraient plus facilement communiquer avec leurs subordonnés et leurs supérieurs grâce aux outils électroniques. On verrait s'accélérer leur rythme de rédaction, tout comme leur réaction aux ébauches que leur soumettent leurs subordonnés.

Le Ministère reconnaît les bienfaits de la bureautique. C'est ainsi qu'il a mené, en 1982, des études qui ont abouti à la mise sur pied de trois projets expérimentaux. Ceux-ci avaient pour objectif de mesurer les répercussions qu'entraîne l'implantation de la bureautique pour les fonctionnaires de différents niveaux. L'un de ces projets se situe au Consulat général à New York; il a pour objectif de vérifier dans quelle mesure l'automatisation (fondée sur la technologie du MITEL KONTACT) améliorerait le rendement des agents en poste. Le deuxième projet, implanté à l'Administration centrale, fait appel à la même technologie; il vise à mesurer le parti que la haute direction peut tirer de celle-ci. Un troisième projet, de moindre envergure, est centré sur le secteur des États-Unis et recourt à la technologie du GRID. Il est conçu pour déterminer les besoins de la haute direction en matière d'information.

Aux premières nouvelles, la plupart des employés touchés par ces projets réagissent positivement face au nouvel équipement. Plusieurs d'entre eux ont même réussi à lui trouver de nouveaux usages. Les résultats de ces projets aideront le Ministère à déterminer le meilleur usage que les gestionnaires, les responsables de secteur et le personnel de soutien pourront tirer de la nouvelle technologie. On mesurera mieux alors l'amélioration qu'elle pourra apporter à l'efficacité des opérations du Ministère. Toutefois, l'équipement actuel ne peut traiter que des données destinées à la libre diffusion. Il ne pourra donc pas répondre aux besoins à long terme - pour lesquels il n'a d'ailleurs pas été conçu. Ces besoins requièrent un système assez sûr pour se prêter aux travaux confidentiels.

Les nouveaux pas qui seront franchis dans l'automatisation des bureaux du Ministère accroîtront singulièrement l'efficacité et la productivité des