

Technologie et changements

par Gordon Smith, sous-ministre des Affaires étrangères

Je suis heureux d'avoir l'occasion de partager avec vous certaines de mes réflexions sur la technologie, sur les changements qu'elle amène au Ministère et sur les façons dont il est possible de l'intégrer harmonieusement à nos tâches quotidiennes.

La technologie et les possibilités qu'elle offre

Bon nombre d'entre vous qui travaillez à l'Administration centrale avez récemment eu l'occasion de voir fonctionner, dans le cadre d'une exposition conçue à cet effet, 15 applications que le Ministère exploite actuellement à des fins officielles. Ces outils logiciels nous permettent, grâce à leur diversité et à leur perfectionnement, de travailler plus efficacement et plus rapidement dans un monde dont la complexité s'accroît. Ces applications concrétisent, à mes yeux, les possibilités offertes par la technologie.

La technologie constitue un moyen et non une fin en soi. Nous l'exploitons pour nous faciliter la tâche. Mais elle représente le changement, et qui dit changement dit frustration. J'en suis conscient car en avoir fait l'expérience lors de l'installation du SIGNET à BREEC. Périodiquement, ma patience est de nouveau mise à l'épreuve lorsque je dois apprendre quelque nouvelle

«La technologie constitue un moyen et non une fin en soi. Nous l'exploitons pour nous faciliter la tâche.»

façon d'utiliser Internet. Fort heureusement, la satisfaction que j'éprouve à découvrir le fonctionnement de nouvelles applications et les

avantages que j'en retire ensuite contrebalancent aisément mes frustrations.

La technologie offre des possibilités stimulantes qui vont modifier notre façon d'accomplir nos tâches. Ainsi, à BREEC, la mission disposait d'un accès en ligne à une vingtaine de services d'information ainsi qu'à des bases de données sur CD-ROM et à des services de diffusion par télécopieur. Tous ces outils contribuaient à faciliter considérablement notre travail. Par ailleurs, la technologie me permet maintenant de communiquer avec mes collègues sherpas à Londres ou à Washington par la messagerie électronique d'Internet. Alors que je me trouvais à Davos récemment pour assister au Forum économique mondial, j'ai branché mon ordinateur portatif dans une prise de téléphone de ma chambre d'hôtel et j'ai ainsi pu rester en communication avec mes interlocuteurs à Ottawa, Londres ou San Francisco. Je fais en outre appel aux services de nouvelles accessibles à partir de mon ordinateur pour suivre l'évolution de la situation en Croatie ou ailleurs. Enfin, le fait de travailler en « temps réel » me confère un avantage incomparable pour l'analyse des événements et met en évidence le potentiel du SIGNET. Notre monde axé sur les communications comprime le temps et accélère la livraison de l'un de nos principaux produits, les services-conseils.

L'information est le fluide vital du Ministère. Le SIGNET est notre fenêtre sur le monde de l'information et notre principal outil pour la collecte, la production, le traitement et la transmission de l'information dont nous avons besoin pour accomplir notre travail. La technologie permet par exemple à un agent commercial d'effectuer quelque chose d'aussi simple, à première vue, que de trouver à diverses sources les renseignements pertinents à une question posée par un client d'affaires, puis d'appliquer ces

renseignements à la situation du client et de lui transmettre directement ces données. Elle facilite aussi l'élaboration des recommandations à présenter aux ministres, concernant des questions politiques ou commerciales de premier plan, au terme de longs processus comportant plusieurs étapes dont la présentation de rapports ainsi que l'analyse, l'examen et la discussion des

«Au Ministère, nous avons bien réagi à l'introduction de nouvelles technologies et aux changements qui en ont résulté grâce à notre faculté d'adaptation.»

divers aspects de ces questions à partir des données provenant du Ministère aussi bien que de sources extérieures.

Formation

Notre milieu de travail continuera d'évoluer. Au Ministère, nous avons bien réagi à l'introduction de nouvelles technologies et aux changements qui en ont résulté grâce à notre faculté d'adaptation. Le succès, dans notre monde contemporain, dépend de la capacité de réagir rapidement aux changements. Nous devons avoir des réflexes bien aiguisés et prendre rapidement les décisions qui s'imposent avec l'information que la technologie nous fournit. Mais cela n'est possible que si nous sommes tous disposés à évaluer, en permanence, ce que nous faisons et les façons dont nous nous y prenons. Ce processus d'évaluation doit être étayé par une formation.

Suite en page 2