

Le système informatique de Londres a fait l'objet d'une évaluation en 1984. On a conclu que ce système remplit bien les fonctions qui ont motivé son achat et qu'il serait même à l'origine d'une économie de 1,5 A-P en 1984-1985. Les économies annuelles directes sont certes inférieures aux coûts d'exploitation annuels supplémentaires, mais la différence s'efface si l'on tient compte de l'amélioration qu'a connue le service. À Paris, l'installation est trop récente pour avoir fait l'objet d'une évaluation complète. Toutefois, une première vérification du programme d'immigration, effectuée après l'installation, a révélé que malgré quelques problèmes, l'utilisation des nouveaux systèmes a nettement accru l'efficacité de ce programme.

Le programme d'immigration constitue une autre activité des missions où les méthodes informatiques ont permis d'accroître singulièrement l'efficacité des services, tout en offrant des économies importantes. On a mis au point pour ce programme un progiciel appelé IRIS (Interactive Record Indexing System), déjà en usage à Londres et à Paris et qui sera aussi implanté à Bonn. De façon tout aussi importante, le Ministère mettra bientôt en place à Hong Kong un projet de prototype. L'étude qui a recommandé l'introduction de ce prototype a dégagé d'intéressantes possibilités d'économiser de l'argent et du personnel à Hong Kong et dans d'autres missions où l'on a proposé d'installer des prototypes.

Il fallait aussi évaluer les effets de la bureautique sur le rendement des agents du service extérieur et sur le personnel de soutien. Le Consulat général du Canada à New York a été choisi pour cette expérience, faite à l'aide du KONTACT de MITEL, installé en avril 1984. La première évaluation, terminée en septembre de la même année, a montré que la majorité du personnel s'adaptait à la technologie. Certains employés avaient même mis au point des applications nouvelles pour leurs programmes, alors que quelques-uns ne s'efforçaient guère d'exploiter les ressources du système.

Deux autres missions, Prague et Amman, sont devenues le siège d'expériences de moindre envergure, portant sur l'automatisation d'un certain nombre de programmes des missions. À Prague, on en est encore au stade de l'acquisition de l'équipement. L'expérience d'Amman est plus modeste; on doute même qu'elle puisse répondre à tous les besoins de la mission. À son ouverture, au printemps 1983, le Consulat général à Munich arborait un équipement moderne de bureautique, fabriqué au Canada; on voulait, entre autres choses, faire de cette mission une vitrine pour permettre à d'éventuels acheteurs européens d'étudier la production canadienne dans ce domaine. De son côté, l'ACDI entend automatiser bon nombre de ses opérations d'aide ou d'administration. Dans un premier temps, on a retenu quatre missions pour cette expérience: Dar-es-Salaam, Kinshasa, Bridgetown et Bangkok. L'équipement ainsi mis en place accueillera aussi d'autres programmes gérés dans les missions.

Environ soixante missions disposent maintenant de l'équipement nécessaire au traitement de texte.

4.5.4 REMARQUES GÉNÉRALES

Jusqu'à la fin de la décennie, le Ministère demeurera sans aucun doute soumis à un régime d'austérité. Dans ces circonstances, l'accent mis sur l'informatique offre la possibilité de traiter une somme de travail accrue, sans augmenter sensiblement les ressources en personnel. On peut même envisager pour certaines missions une amélioration du rendement et un abaissement des coûts d'exploitation. Cette perspective est rassurante au moment où l'on voit s'accroître davantage le coût déjà élevé du personnel envoyé en poste à l'étranger. (Une année-personne coûte environ trois fois plus cher dans une mission qu'à l'Administration centrale.) Cependant les frais liés à l'automatisation imposent la prudence. En effet, si les coûts d'acquisition des ordinateurs sont à la baisse, il faut néanmoins prendre en compte d'autres postes onéreux, comme l'adaptation de logiciels, la formation du personnel, le soutien, la maintenance ainsi que le réaménagement des immeubles. On doit, à cet égard, veiller au meilleur usage des ressources disponibles. Dans le réseau des missions, il faudra insister largement sur la normalisation, pour maintenir