

protocoles d'exécution liés à ces programmes existent depuis de longues années et, avant l'avènement du SIGNET, chacun était au courant du travail qu'il y avait à faire, savait à qui il incombait de le faire et selon quelles méthodes.

Les principaux avantages de l'adoption du SIGNET sont évidents pour quiconque a eu l'occasion de mettre ce système à l'essai. On en vient très rapidement, par exemple, à considérer comme normal le fait de pouvoir communiquer de façon instantanée.

Les agents se servaient de papier ministre ou de dictaphones, les secrétaires effectuaient les transcriptions, se chargeaient de l'archivage, tenaient à jour les listes d'adresses, répondaient au téléphone et enregistraient et distribuaient le courrier. Même l'introduction de l'ordinateur personnel n'est pas parvenue à ébranler l'harmonie infinie de cette organisation, la division du travail demeurant la même; tout simplement; les bureaux des secrétaires étaient encore plus encombrés depuis qu'aux machines à écrire Selectric d'IBM s'étaient ajoutés les OP.

Les choses ont commencé à se gâter lorsqu'on nous a demandé de réduire le personnel de secrétariat. Le lien privilégié entre les agents et le personnel de soutien s'est alors rompu. Avec quelque mécontentement, les agents ont dû commencer à se charger eux-mêmes de ces tâches. Ils ont alors commencé à réaliser ce que suppose la préparation d'un envoi postal à 500 personnes, ou encore ce qu'une imprimante peut avoir mauvais caractère lorsqu'on lui demande de produire un document selon un format bizarre, ou encore ce qu'il peut être gai de trouver un fichier lorsque vous avez cru bon de donner à tous vos fichiers des noms qui se ressemblent. Certains des ERP ont

développé un tic nerveux, et on a souvent pu les entendre, au passage, marmonner des propos du genre « utilisation inefficace de mon temps ».

L'avènement de la version du SIGNET pour petites missions a suscité au sein du personnel des sentiments mitigés. La facilité d'utilisation de la messagerie électronique et l'absence de formalités qui la caractérise ont éliminé bon nombre des problèmes de présentation liés à la préparation de la correspondance. Mentionnons aussi que le simple fait d'utiliser la messagerie a mis en évidence les raisons pour lesquelles les employés doivent se charger de leur propre correspondance. Par contre, l'utilisation de la messagerie suppose de nouveaux apprentissages. Les quelques semaines qui se sont écoulées depuis l'installation du SIGNET ont vu des changements importants : le personnel a reçu le logiciel Lotus Organizer, nous avons fait l'acquisition d'un explorateur, et, désormais, nous pouvons envoyer des télécopies au Canada par l'intermédiaire du MITNET sans quitter notre poste de travail. Ah! N'oublions pas, également, que nous venons de recevoir le COSMOS, et que la version 4.4 d'ICONDESK sera installée sous peu.

En réalité, notre bureau à Munich est devenu un centre d'autoéducation pour adultes. Nous avons été forcés de ne plus compter que sur nos propres ressources parce que nous

fonctionnons largement de façon autonome. Dans tous les secteurs, des pratiques respectables sont remises en question (pourquoi enregistrer les télécopies qui sont envoyées à l'extérieur puisque personne n'applique cette règle aux messages électroniques?) et adaptées. Les comportements se sont aussi ajustés, ce qui a beaucoup aidé. Ainsi, la personne qui, au départ, a manifesté le plus de réticence au changement vient de faire l'acquisition d'un modem pour son OP autonome et s'amuse à surfer sur l'« Infobahn » pour repérer l'information dans les domaines qui l'intéressent (bien qu'elle s'obstine à ne taper ses messages qu'en majuscules pour des raisons d'« efficacité »). La peur initiale de faire quelque chose qui fasse gripper le système s'est muée en irritation lorsque quelque chose ne fonctionne pas comme il se doit. On observe aussi une détermination croissante à ne plus accepter les incohérences du système. Et plutôt que d'autoriser les imprimantes à chômer pendant que l'on cherche le technicien, le personnel trouve lui-même les moyens de les remettre au pas. Voilà un exemple de responsabilisation qui constitue l'un des principaux avantages que le SIGNET nous a procurés. L'évolution de nos méthodes de travail vient à peine de débuter. Et c'est le personnel qui appliquera ces méthodes qui se charge de les concevoir. Nos nouvelles cartes d'affaires, sur lesquelles figure l'adresse Internet de chacun, font jaser en Allemagne. Nous voici à la fine pointe ... grâce au SIGNET.

Le SIGNET pour les petites missions - l'autre côté de la médaille

Nous sommes très heureux de constater que le Signet pour les petites missions (SPM) fonctionne maintenant bien à Munich, notre mission pilote. Le SPM a également été installé dans un certain nombre d'autres missions, mais il n'y a pas encore atteint le même degré de stabilité qu'à Munich. L'ouverture de sessions et le système de messagerie posent encore certains problèmes.

Notre expérience à Munich et dans d'autres petites missions nous a beaucoup appris. Nous faisons tout notre possible pour trouver des façons d'améliorer la performance du Signet pour les petites missions, mais cela prendra du temps. Nous espérons que vous ferez preuve de patience pendant que nous mettons en point des solutions aux problèmes actuels. Notre objectif - et, après tout, notre devoir - est de faire en sorte que le SPM fonctionne partout aussi bien qu'à Munich.