

# COSICS

*Canadian On-Line Secure Information and Communication System*

Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures  
OTTAWA

## Message from the Under-Secretary of State for External Affairs

DEC 15 1987  
RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

Effective communication is an important element in our work at External Affairs. Therefore, an efficient and productive work environment that takes advantage of technological change and is adapted to increasing demands and shrinking resources is critical to our purpose.

To deal with contemporary and future challenges External Affairs struck a Committee, at present chaired by the Associate Under-Secretary, Mr. Stanford, and comprising three Assistant Deputy Ministers, Messrs. Kilpatrick, Roy and Marsham, to develop a long range management plan (LRMP) for the Department. Out of the Committee's deliberations the accelerated and enhanced use of technology became the focus and pivotal component of the now fully developed LRMP. Mr. Marsham, in the process of establishing the Information Resource Management Bureau, was asked to guide the implementation of this component of the plan, which rapidly developed from an embryonic concept to the fully developed project which is now known as the Canadian On-Line Secure Information and Communication System (COSICS).

COSICS will greatly enhance the Department's communications capability within Headquarters, between Headquarters and its missions abroad, and from one mission to another, at all levels. With COSICS, the Department will be able to do more with less, faster. It is the keystone of the LRMP.

The physical reality of COSICS is a state-of-the-art office automation system, using two-level, fully-compatible computer hardware; one programmed for classified, secure information and the other for the routine unclassified work of the Department.

In essence, COSICS will provide you with computer screens and keyboards that will enhance much of what is now done with pen, paper and the telephone. COSICS is being designed for you, the people who will actually be using the system.

Ensuring that COSICS is a secure system that all employees will find easy to use and with which they can feel comfortable, has been the Committee's principal concern. Now, integrating it into the working fabric of the Department, with as little disruption as possible, is a top priority. COSICS can benefit from your contributions. I encourage you to contact the COSICS Project Management Office with your suggestions.



J. H. Taylor  
Under-Secretary of State for External Affairs

## COSICS Office of the Future

Ultimately, all External Affairs employees will be able to do amazing things with a state-of-the-art office automation system that is about to be introduced into the External Affairs work environment. This easy to use, two-level — classified and unclassified — system will eventually support between 4000 and 5000 workstations in Canada and abroad and can be expanded as required.

Imagine a futuristic, 21<sup>st</sup> century work environment with an information production and management capability that has transformed most of today's routine administrative functions from classic paper-pushing to the tap-tap-tapping of keyboard-created, electronically-transferred data — and you have COSICS.

Picture a keyboard and screen on or beside your desk that facilitate the creation and transmittal of everything from critical, highly classified information and official document exchanges, to the production of inter-office memos, personal notes, administrative documentation, bookkeeping and even reminders about luncheon meetings. All this, using a system that will largely replace what is now done with pen and ink, typewriter, telephone, telegram

The COSICS Newsletter is a publication of External Affairs, COSICS Project Management Office (MIDC). It is published quarterly and is available to all employees of External Affairs Canada. Write to: Fontaine Bldg., 14th Floor, 200 Sacre Coeur Blvd., Hull, Quebec K1A 0L5.

and the fortnightly bag.

How about on-line desk-to-desk communications and instant electronic file transfers between missions that are routine procedure? Or, conversations with colleagues and support staff that take place on-screen with supporting data a key tap away? No more blood pressure mounting as you get yet another busy signal.

Remember Telex and FAX machines before they became museum relics? The diplomatic pouch before it lost its cachet? That was before the foreign service mastered the basics of classified and unclassified, around-the-clock communications.

Sound a bit far-fetched? Well, the diplomatic pouch will likely always be around, FAX is still pretty new stuff and the pen is not ready to go into retirement just yet, but much of the rest is around the next corner. At a time when Departmental demands are increasing, and the resources to meet them diminish, office automation is the answer, not only to immediate needs, but for dealing with future unknowns.

While robots to bring you your morning coffee and tidy your desk have yet to be perfected, many things that, as recently as ten years ago bordered on science fiction, can now be done with

computer technology. The purpose of COSICS — the office of tomorrow today — is not only to enhance employee productivity and efficiency, but to make things easier for everyone as a support for established procedures and work habits. It is expected to be fully integrated into the External Affairs workplace as early as the 1990s.

## Coming On-line Together

The concept of COSICS was developed with all employees of the Department in mind, both in Canada and abroad. It is user-oriented and will be user-driven. Staff participation in its development has been and will continue to be a critical factor in the project's success.

To help realize COSICS' goal as a friendly system, a Users' Group Sub-Committee was established to encourage staff involvement, anticipate employee concerns and channel the ideas, suggestions and practical requirements of the

people who will be using the work stations, into the development of a system that works for everyone.

The twelve person Users' Group includes Jim Junke, Lillian Thomsen-Voore, Keith Carter, Jean-Marc Duval, Ben Pflanz, Ron Halpin, Guy Salesse, Betty Dolan, Terry Cohen, Cary Dark, Michel Desloges and Alice Power. It comprises representation from all four streams: political-economic, commercial-economic, aid and immigration; reflects a cross-section of personal interests; includes men, women, anglophones and francophones; and runs the gamut from the working to the management level.

Jim Junke, Deputy Director (Policy) in the Resource Management Division, heads the Users' Group, one of six sub-committees established to evaluate the development of COSICS and guide its integration into the Department. Junke: "95 percent of end-users couldn't care less about what the architecture (architecture?) is, what technical and security concerns are. They want to know, what am I going to see on my screen? How many buttons am I going to have to push to do things? Am I going to have to be a typing wizard?"

## Touch Base

*With the COSICS Project Management Office*

**COSICS is your system.** You can help tailor it to your needs and make it work for you.

The COSICS Project Management Office (MIDC), located on the 14<sup>th</sup> floor of the Fontaine Building, is your rallying point. Its staff of twelve, headed by the Project Manager Bob MacPhee, includes Deputy Project Director Roger Chan, Executive Secretary David Brisco, Doug McDonald, Bob Patterson, Barry Trott, Earl Dooley and Helene Lavoie from External Affairs; Manager of Industrial Benefits Kurt Theoret from DRIE; and Director of Procurement Tom Bartello, who heads the team from DSS which includes Lloyd Anstey and Edith Cherrin.

Half the 14<sup>th</sup> floor houses the project office and the rest will contain classrooms and a model embassy, completely

fitted with a COSICS installation, to provide training in a mission environment. Eventually the whole floor will be a secure COSICS Management Site and access will be controlled.

But for the time being it is a place where you can direct practical suggestions, air your concerns, check out the system as it emerges from an idea on paper to a physical reality and generally touch base.

Employee feedback is vital and your comments are welcomed. To get that feedback going and to keep it coming, the COSICS Project Management Office will regularly publish a COSICS Newsletter, a communications channel through which you can stay on top of developments and in-the-know about COSICS.

## For Your Eyes Only

*Bet you didn't know that...*

- External Affairs goes through 12 million pieces of paper a year.
- The Department maintains 50,000 archives files and 500,000 volumes.
- You will soon become what is known as an "end user".
- In 1985-86, 7.5 million messages, or 4.5 billion word groups, were handled by Telecoms.

## UP COMING ISSUES...

- **Training:** Good Grief! You mean I have to Learn to Type?
- **Personnel:** The Implications of Change.
- **Dateline** ...New York... Washington...
- **Everything** You need to Know about the System and More...

# FIRST THERE WAS THE WORD...

## Now There is COSICS

Remember the T.V. cartoon called "The Jetsons"? It was about a typical American family in the very distant future and featured suburban homes suspended in space, a jet-propelled, airborne facsimile of today's family car and television screen communications instead of telephones. Robots did the housework and Junior zipped next door to visit his pals with the aid of a rocket fueled back-pack. It's too bad that electronic maids are not yet consumer items, but much of the rest, considered to be science fiction at the time, has been developed and is available today.

Space stations and industrial robotics are no longer considered amazing; sophisticated domestic-convenience and personal entertainment gadgets are taken for granted; and micro chip-influenced office automation is now being widely used. These rapid developments are both exciting and scary, particularly in the work place where job confidence and security may seem threatened by faster, more efficient and unfamiliar work tools. However, as technology is introduced into traditional office environments, more and more people are surprised at the ease with which they acquire computer skills.

As with all new things apprehension can be an obstacle to appreciating what will become familiar and indispensable. De-mystifying the office of tomorrow and keeping the Department abreast of developments is the purpose of the COSICS Newsletter.

Conceived to lead the introduction of office automation into the Department of External Affairs, as the Department moves to implement its Long Range Management Plan (LRMP), it will help bridge the gap between the pen and the computer, for both Canada-

based personnel and staff at missions around the world.

COSICS is the symbol for the Canadian On-Line Secure Information and Communication System, an office automation and enhanced communication project endorsed by Ministers and Senior Management. It is a concept that was developed in 1986 by a group, good-naturedly referred to as the "Gang of Four", in response to recommendations that came out of the Department's 1985-86 Operational Review.

Recognizing that advantage was not being taken of available proven technology, and under pressure to reduce resources, the Department felt it had gone as far as it could go without some fundamental changes in the way it operated. The introduction of technology seemed to be the obvious solution and the "Gang of Four" were enlisted to establish criteria and specifications for a system specially tailored to the unique requirements of External Affairs. The "Gang" comprised Doug Woods, Bob MacPhee, Howard Balloch and Paul Dunseath.

From the outset, preserving the existing foreign service culture was a priority. Bob MacPhee: "COSICS is not intended to change the way people work. It is intended to support them in working according to their present habits." According to Doug Woods, it was decided that opportunities for productivity gains lie not in changing the process, but by providing tools to aid the Department. COSICS will enhance the way External Affairs does business, not replace it.

The team is taking an innovative and fast-track approach. To circumvent the risk of "getting a camel instead of a horse", they needed something that



already worked. So, instead of designing a hardware and software system from scratch, a lengthy process with no guarantee of success, the Department elected to buy and customize what already exists. This will eliminate many delays and will bypass most of the problems associated with working out glitches and wrinkles inherent in an untried, unknown system.

The development of the COSICS project produced a comprehensive functional description of desired requirements, and thirty-odd companies in Canada were invited to bid on the project. Three bids, from SHL Systemhouse Inc., Fenco Engineers Inc., and DMR Group Inc. were received and are now being evaluated by teams representing the eight primary interest areas, for such things as technical office automation features, security, telecommunications capability, text storage capability, training and user support.

While technical and security items top the requirements lists, ease of use for all employees of the Department is a major priority. Bidders *must* be able to produce a system that is user-oriented and functional on a practical, day-to-day level.

By mid-February the company will have been selected that can provide the hardware, software, training and follow-up support that best meets the Department's requirements.

The resulting system will be tested in a pilot project in New York, with corresponding units at HQ. A de-wrinkled version will be installed in the new Canadian Embassy in Washington, earmarked as the COSICS flagship. Its subsequent introduction into HQ and other missions abroad will be staged and carefully paced so that *all* staff have plenty of time to adjust and become comfortable with the system. A major component of the project is plans for complete hands-on training available at installation sites and in the COSICS training centre for everyone.

## Implementation Update...

1986	Summer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COSICS concept presented to senior management as part of Long Range Management Plan (LRMP), endorsed and subsequently presented to Treasury Board</li> </ul>
1987	January	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LRMP, including COSICS, received Treasury Board Approval</li> </ul>
	April	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COSICS formally launched by USSEA</li> </ul>
	May-June	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Project tendered</li> </ul>
	June	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprehensive evaluation of incoming bids began</li> </ul>
1988	February	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Company that will provide COSICS system selected, and contractual negotiations completed</li> </ul>
	March	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COSICS supplier contract Treasury Board approved</li> </ul>
	April	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Training facility in Ottawa</li> <li>• Training and facility fit-up of Permanent Mission to the U.N. and Consulate General in New York for COSICS Pilot</li> </ul>
	May-July	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation of COSICS systems — selected units — at HQ in Ottawa</li> <li>• Installation of the system in the new Canadian Embassy in Washington, which will be the first COSICS site and the project's flagship</li> </ul>
	May	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opening of the new Canadian Embassy in Washington</li> <li>• Beginning of full-scale project implementation — Phase I</li> </ul>
1989		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completion of Phase I</li> <li>• Continental U.S.A. and selected units in Ottawa</li> <li>• Approval of kick-off of Phase II</li> </ul>

## LOGO CONTEST

To initiate what is expected to be a creative and continuing exchange of ideas and information between COSICS and you, the Project Management Office has organized a logo contest, open to everyone in the Department.

- The winning logo will be used on the masthead of the COSICS Newsletter and may be employed as an identifying symbol on COSICS equipment.
- The winner and the prize will be announced in a future Newsletter.
- We invite you to send your idea to the COSICS Project Management Office at the Fontaine Bldg., c/o COSICS Logo Contest.
- Contest ends January 29<sup>th</sup>.

## Survol des grandes étapes

1986 Été

- La notion de COSICS est présentée à la haute direction dans le cadre du Plan de gestion à long terme (LRMP). L'idée est acceptée et soumise par la suite au Conseil du Trésor.

1987 janvier

- Le LRMP, y compris COSICS, est approuvé par le Conseil du Trésor
- Le SEAE lance officiellement le projet COSICS
- Appel d'offres
- Début de l'évaluation complète des offres reçues

mai-juin

- Choix de l'entrepreneur et signature des ententes contractuelles
- Approbation par le Conseil du Trésor du contrat d'approvisionnement

avril

- Installation de formation à Ottawa
- Formation et installation du prototype COSICS à la mission permanente à l'ONU et au Consulat général à New York

1988 février

- Choix de l'entrepreneur et signature des ententes contractuelles
- Approbation par le Conseil du Trésor du contrat d'approvisionnement

mars

- Installation de formation à Ottawa
- Formation et installation du prototype COSICS à la mission permanente à l'ONU et au Consulat général à New York

avril

- Installation de formation à Ottawa
- Formation et installation du prototype COSICS à la mission permanente à l'ONU et au Consulat général à New York

mai-juillet

- Installation de systèmes COSICS à des postes choisis à l'AC à Ottawa
- Installation du système à la nouvelle Ambassade du Canada à Washington qui deviendra ainsi le premier emplacement COSICS
- Inauguration de la nouvelle Ambassade du Canada à Washington
- Début de la Phase I de mise en œuvre du projet global

1989

- Fin de la Phase I, E-U, et postes choisis à Ottawa
- Approbation du lancement de la Phase II

## CONCOURS DE DESSIN

Dans le but d'enclencher un processus de communications et d'échanges d'idées entre COSICS et vous, le Bureau de gestion du projet lance un grand concours de dessin. Ce concours est ouvert à tous les employés du Ministère.

Le meilleur dessin sera adopté comme écusson représentatif de COSICS. Il apparaîtra en première page des numéros à venir du présent bulletin et pourrait même être apposé sur toutes les pièces d'équipement COSICS.

Le gagnant, et le prix qu'il se mérite, seront annoncés dans un prochain numéro.

Faites parvenir votre chef-d'œuvre au Bureau de gestion du projet COSICS, Edifice Fontaine (MIDC), a/s Concours de dessin COSICS.

Le concours se termine le 29 janvier.

éléments éprouvés. Plutôt que de se lancer dans la mise en exploitation de tout système théoriquement parfait mais non éprouvé.

L'élaboration du projet COSICS a donné lieu à la rédaction d'une description fonctionnelle exhaustive des caractéristiques jugées désirables. Une trentaine de sociétés canadiennes furent invitées à présenter des devis. Trois positions, celles de SHL Systemhouse Inc., de Fenco Engineers Inc. et de DMR Group Inc. sont présentement à l'étude. Des équipes, représentant les huit préoccupations fondamentales qui ont été dégagées, évaluent présentement des aspects tels les caractéristiques techniques, la sécurité, les possibilités au plan des télécommunications, la capacité de stockage des textes, les programmes de formation et d'aide aux usagers.

Bien que les aspects techniques et sécuritaires viennent en tête, la facilité d'utilisation par tous les employés du Ministère jouit également d'une haute priorité. Les soumissionnaires doivent être en mesure de produire un système axé sur les besoins de l'utilisateur et capable d'exécuter les tâches de tous les jours.

À la mi-février, le Ministère aura choisi la société dont le matériel, le logiciel et les programmes de formation et de suivi répondent le mieux à nos besoins.

Le système ainsi mis au point sera mis à l'essai dans le cadre d'un projet pilote reliant New York à l'Administration centrale. On a déjà réservé la première version épurée du système COSICS. Elle sera installée à la nouvelle Ambassade du Canada à Washington. La phase d'introduction des systèmes à l'Administration centrale et dans les autres missions à l'étranger sera coordonnée avec le plus grand soin de manière à ce que tous les employés aient amplement de temps pour s'ajuster et se familiariser à ce système. Un des principaux volets du projet concerne la planification de séances de formation pratique en milieu de travail et au Centre de formation COSICS pour tous.

# COSICS

Canadian On-Line Secure Information and Communication System

Dept. of External Affairs

Min. des Affaires extérieures

OTTAWA

DEC 15 1987

## Message du Sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures

L'efficacité des communications est un élément important de notre travail aux Affaires extérieures. Pour parvenir à nos fins, il est donc essentiel que nous puissions évoluer dans un milieu de travail efficace et productif en tirant profit des changements technologiques et en s'adaptant à l'accroissement de la demande et à la réduction des ressources.

Pour faire face aux défis actuels et futurs, les Affaires extérieures ont mis sur pied un comité, présidé à l'heure actuelle par le Sous-secrétaire d'État associé, M. Stanford, et composé de trois Sous-ministres adjoints, MM. Kilpatrick, Roy et Marsham. Ce comité a pour tâche d'élaborer un plan de gestion à long terme (PGLT) pour le Ministère. Les délibérations du comité ont abouti au présent plan d'ensemble, le PGLT, axé sur une utilisation accélérée et intensifiée de la technologie. On a demandé à M. Marsham, déjà chargé de la mise sur pied du Bureau de gestion des ressources d'information, de diriger la mise en œuvre de ce composant du plan qui est passé rapidement du stade embryonnaire au projet maintenant pleinement développé que nous connaissons sous le nom « Canadian On-Line Secure Information and Communication System » ou, plus simplement, COSICS qui devient maintenant un sigle.

COSICS rehaussera considérablement les possibilités de communications au sein de l'Administration centrale, entre l'Administration centrale et les missions à l'étranger, d'une mission à une autre, et ce, à tous les niveaux. Grâce à COSICS, le Ministère sera en mesure d'augmenter sa productivité. COSICS est la pierre angulaire du PGLT.

Au plan concret, COSICS est un système de bureautique des plus perfectionnés utilisant deux niveaux de matériel d'ordinateur pleinement compatibles. Le premier niveau sera réservé aux informations classifiées alors que l'autre servira au travail de routine du Ministère.

En somme, COSICS vous permettra d'accomplir, à l'aide d'un terminal d'ordinateur et d'un clavier, la plupart des tâches que l'on doit présentement effectuer à la main ou au téléphone. COSICS est conçu en fonction de vos besoins, parce que c'est vous qui aurez à vous en servir.

La principale préoccupation du Comité a été de veiller à ce que COSICS soit un système avec lequel tous les employés pourront travailler et se sentir à l'aise. Ce qui importe avant tout, à ce stade, est d'intégrer COSICS à notre milieu et à nos habitudes de travail sans provoquer de bouleversements. Le succès de COSICS dépend de vous. Je vous encourage donc à faire part de vos suggestions au Bureau de gestion du projet COSICS, MIDC.



J.H. Taylor  
Sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures

## COSICS : Le bureau de demain

Tous les employés des Affaires extérieures pourront éventuellement faire des prodiges grâce au système perfectionné de bureautique que le Ministère introduira bientôt dans le milieu de travail. Ce système simple, à deux niveaux (classifié et ouvert) soutiendra éventuellement un réseau, pouvant être élargi au besoin, comptant de quatre à cinq mille postes de travail au Canada et à travers le monde.

Imaginez le bureau de l'avenir. Nous sommes au XXI<sup>e</sup> siècle, la capacité de production et de gestion de l'information a transformé la plupart des fonctions administratives de tous les jours « faites à la mitaine », en un transfert électronique instantané des données entrées sur un clavier. Imaginez... COSICS.

Représentez-vous un clavier et un écran avec lesquels vous pouvez faire à peu près tout : échanges d'informations strictement confidentielles et de documents officiels, rédaction de notes de service, notes personnelles, documentation administrative, tenue de livres, rendez-vous d'affaires. Tout ça, grâce à un système qui remplacera, dans une large mesure, la plume, l'encre, la dactylo, le téléphone, le telex et le sac de la quinzaine.

Que diriez-vous d'un système qui accepte sans broncher d'établir des communications directes de poste à

**Le bulletin COSICS** est une publication du Bureau de gestion du projet COSICS (MIDC) du ministère des Affaires extérieures. Ce bulletin trimestriel est produit à l'intention de tous les employés d'Affaires extérieures Canada. Écrivez à : Édifice Fontaine, 14<sup>e</sup> étage, 200, boulevard Sacré-Cœur, Hull (Québec) K1A 0L5.

00818-78609



posté-  
niqu  
sion à  
vous  
vos c  
toute

lectro-  
le mis-  
diriez-  
é avec  
és où  
appa-  
rait à l'écran à la simple pression d'un bouton? Enfin, plus de lignes occupées!

Vous vous rappelez du télex et du bélinographe? Ou de la serviette diplomatique lorsqu'elle avait encore un certain cachet? C'était à l'époque où on ne savait pas encore comment transmettre à toute heure du jour ou de la nuit des renseignements secrets ou publics.

Exagérations? Si peu! La serviette diplomatique aura probablement toujours sa place. Le bélinographe est à peine implanté. Le bon vieux stylo n'a pas encore songé à écrire sa lettre de démission: Nous avons pourtant atteint un point tournant. La masse de travail continue à augmenter alors même que les ressources diminuent. La bureautique permet de répondre, non seulement aux besoins immédiats, mais aussi aux défis de l'avenir.

Le robot qui viendra vous porter votre café du matin et faire un peu de rangement n'est pas encore tout à fait au point. Par contre, l'informatique a rendu possible une foule de choses qui, il y a à peine dix ans, relevaient du domaine de la science-fiction. La raison

d'être de COSICS, le bureau de demain dès aujourd'hui, est de rehausser la productivité et l'efficacité des employés, mais aussi de rendre les tâches plus faciles en venant appuyer les procédures établies et les habitudes de travail acquises. COSICS devrait être pleinement intégré au milieu de travail des Affaires extérieures dès les années 1990.

## Lignes de convergence

Le concept de COSICS a été élaboré en tenant compte de tous les employés du Ministère, tant ceux au Canada que ceux en mission à l'étranger. C'est un système conçu par les employés et pour les employés. La participation du personnel a joué et continuera de jouer un rôle crucial dans le succès de ce projet.

Pour faire en sorte que COSICS soit un système abordable, on a mis sur pied le sous-comité des groupes d'utilisateurs auquel on a confié la tâche d'encourager la participation des intéressés, de pressentir les inquiétudes des employés, et de voir à ce que les idées, les suggestions et les besoins concrets

des futurs usagers conduisent à la création d'un système fonctionnel.

Le sous-comité des groupes d'utilisateurs compte douze membres: Jim Junke, Lillian Thomsen-Voore, Keith Carter, Jean-Marc Duval, Ben Pflanz, Ron Halpin, Guy Salesse, Betty Dolan, Terry Cohen, Cary Dark, Michel Desloges et Alice Power. Il compte des représentants des quatre principaux courants d'activités: politico-économique, commerce-économie, aide et immigration. Il recoupe une large gamme d'intérêts personnels et comprend des hommes, des femmes, des anglophones et des francophones.

Jim Junke, directeur-adjoint (Politiques) de la Gestion des ressources est à la tête du groupe des usagers, l'un des six sous-comités mis sur pied pour évaluer l'élaboration de COSICS et guider son intégration au sein du Ministère. Selon lui, « 95 pour cent des usagers ne sont pas intéressés à connaître les détails de l'architecture et les considérations techniques et sécuritaires. Ce qu'ils veulent savoir, c'est ce qui apparaîtra au terminal, le nombre de touches à manipuler sur le clavier pour obtenir une réponse et le degré de dextérité nécessaire pour pouvoir se tirer d'affaire. »

## Établissez le contact

avec le bureau de gestion du projet COSICS

COSICS a été conçu pour vous. Vous pouvez nous aider à en faire un système qui répond à vos besoins et qui travaille pour vous.

Le Bureau de gestion du projet COSICS, situé au 14<sup>e</sup> étage de l'Édifice Fontaine (MIDC) à Hull, est un lieu de rencontre. L'équipe de dix employés, dirigée par le gestionnaire du projet, Bob MacPhee, comprend entre autres le directeur-adjoint du projet, Roger Chan, le secrétaire exécutif David Brisco, ainsi que Doug McDonald, Bob Patterson, Barry Trott, Earl Dooley et Hélène Lavoie des Affaires extérieures, sans oublier le gestionnaire des retombées industrielles, Kurt Théoret du MEIR, le directeur des achats, Tom Bartello à la tête de l'équipe du MAS qui comprend également Lloyd Anstey et Edith Cherrin.

La moitié du 14<sup>e</sup> étage abrite les

bureaux du projet. Le reste de l'étage sera aménagé en salles de classe. La réplique d'une ambassade, complètement équipée « à la COSICS », permettra de tenir des séances de formation dans le cadre simulé d'une mission à l'étranger. Tout l'étage deviendra éventuellement le centre des opérations COSICS dont l'accès sera contrôlé.

Mais pour le moment, c'est l'endroit où vous pouvez faire valoir vos suggestions, présenter vos doléances, assister à la concrétisation progressive d'une idée encore sur papier et, en somme, établir le contact.

Les réactions des employés jouent un rôle crucial et vos commentaires seront bien accueillis. Pour amorcer et entretenir un processus de rétroaction, le Bureau de gestion du projet COSICS a l'intention de publier régulièrement un bulletin COSICS. Ce communiqué de nouvelles vous permettra de vous tenir au courant des plus récents développements ayant trait à COSICS.

## Les confidences d'un statisticien

Saviez-vous que...

- Les Affaires extérieures dévorent 12 millions de feuilles de papier par année?
- Le Ministère conserve 50 000 dossiers d'archives et 500 000 volumes?
- Vous deviendrez bientôt ce que l'on appelle des usagers ultimes?
- En 1985-86, le groupe des télécommunications a fait passer 7,5 millions de messages ou 4,5 milliards de groupes de mots?

## DANS NOS PROCHAINS NUMEROS...

- **Formation** : Moi, apprendre la dactylo? Vous voulez rire.
- **Personnel** : Le choc du futur antérieur
- **Rendez-vous...** New York... Washington
- **Tout ce que vous devriez savoir...** et un peu plus

# IL ETAIT UNE FOIS... COSICS

Vous rappelez-vous de l'émission télévisée de dessins animés « Les Jetson »? On pouvait suivre chaque semaine les aventures d'une famille de banlieusards de l'avenir, habitant une maison suspendue dans l'espace, se déplaçant dans une voiture aéroportée et communiquant par téléphone-télévision. Les robots s'acquittaient des tâches ménagères et les enfants faisaient un « saut » chez le voisin grâce à un sac-à-dos à propulsion. Les bonnes à tout faire ne sont peut-être pas encore disponibles en version électronique, mais plusieurs autres « gadgets », considérés à l'époque comme appartenant au domaine de la science-fiction, sont déjà d'usage courant.

Les stations spatiales et la robotique industrielle ne sont plus des nouveautés. On prend déjà pour acquis des appareils ménagers et des jeux électroniques inimaginables il y a à peine quelques années. Grâce au « microchip », la bureautique envahit rapidement le monde du travail. Tous ces développements rapides sont à la fois exaltants et inquiétants, surtout au travail, où la sécurité d'un emploi peut sembler soudain menacée par l'apparition d'outils de travail plus rapides, plus efficaces et de plus en plus étranges. Cependant, à mesure que la bureautique pénètre les milieux de travail conventionnels, de plus en plus de gens s'étonnent de la facilité avec laquelle ils apprennent à se servir d'un ordinateur.

L'appréhension que l'on éprouve toujours par rapport à ce qui est nouveau nous empêche souvent d'apprécier pleinement ce qui deviendra éventuellement familier et indispensable. Le bulletin COSICS a pour but de démystifier le bureau de demain et de tenir le Ministère à la fine pointe des derniers développements.

Conçu dans le but de présider à l'introduction de la bureautique au sein d'un ministère des Affaires extérieures qui entreprend la mise en œuvre de son Plan de gestion à long terme (LRMP), ce bulletin d'information fera le pont

entre le stylo et l'ordinateur tant pour les employés au Canada que pour ceux en mission à l'étranger.

COSICS est le sigle du « Canadian On-Line Secure Information and Communication System », un projet de bureautique et de communications qui a reçu l'appui des ministres et de la haute direction. L'idée maîtresse, élaborée en 1986 par un groupe que l'on se plaît à appeler affectueusement « la bande des quatre », donne suite aux recommandations émises dans le cadre de la Revue des opérations du Ministère en 1985-1986.

Percevant les possibilités encore inexploitées d'une technologie pourtant éprouvée et pressé de réduire ses ressources, le Ministère s'est tourné vers la seule alternative qui lui restait, celle de procéder à des modifications fondamentales dans ses méthodes d'opération. L'introduction de la technologie paraissait être la solution évidente. La bande des quatre fut donc chargée d'établir les critères et de rédiger les devis techniques d'un système conçu en fonction des exigences et des besoins propres aux Affaires extérieures. La bande comprenait Doug Woods, Bob MacPhee, Howard Balloch et Paul Dunseath.

Dès le départ, on accorda la priorité à la préservation de la culture propre aux services extérieurs. « COSICS n'a pas pour but, déclare Bob MacPhee, de changer les méthodes de travail, mais plutôt d'aider les employés à tirer le maximum de leurs présentes habitudes de travail ». Selon Doug Woods, on s'est vite rendu compte que les chances d'augmenter la productivité résident, non pas dans la modification du processus, mais bien dans le perfectionnement des outils mis à la disposition des gens du Ministère. COSICS ne remplacera pas les méthodes de travail aux Affaires extérieures, il les mettra en évidence.

L'équipe a adopté une démarche innovatrice et accélérée. Pour éviter « de se retrouver avec un chameau plutôt qu'un cheval » il fallait miser sur des





éléments éprouvés. Plutôt que de se lancer dans le long et souvent futile processus de conception d'un système complet de matériel et de logiciel, le Ministère opta pour l'achat et l'adaptation d'éléments connus. On espère ainsi éviter les retards et les problèmes inhérents à la mise en exploitation de tout système théoriquement parfait mais non éprouvé.

L'élaboration du projet COSICS a donné lieu à la rédaction d'une description fonctionnelle exhaustive des caractéristiques jugées désirables. Une trentaine de sociétés canadiennes furent invitées à présenter des devis. Trois propositions, celles de SHL Systemhouse Inc., de Fenco Engineers Inc. et de DMR Group Inc. sont présentement à l'étude. Des équipes, représentant les huit préoccupations fondamentales qui ont été dégagées, évaluent présentement des aspects tels les caractéristiques techniques, la sécurité, les possibilités au plan des télécommunications, la capacité de stockage des textes, les programmes de formation et d'aide aux usagers.

Bien que les aspects techniques et sécuritaires viennent en tête, la facilité d'utilisation par tous les employés du Ministère jouit également d'une haute priorité. Les soumissionnaires doivent être en mesure de produire un système axé sur les besoins de l'utilisateur et capable d'exécuter les tâches de tous les jours.

À la mi-février, le Ministère aura choisi la société dont le matériel, le logiciel et les programmes de formation et de suivi répondent le mieux à nos besoins.

Le système ainsi mis au point sera mis à l'essai dans le cadre d'un projet pilote reliant New York à l'Administration centrale. On a déjà réservé la première version épurée du système COSICS. Elle sera installée à la nouvelle Ambassade du Canada à Washington. La phase d'introduction des systèmes à l'Administration centrale et dans les autres missions à l'étranger sera coordonnée avec le plus grand soin de manière à ce que tous les employés aient amplement de temps pour s'ajuster et se familiariser à ce système. Un des principaux volets du projet concerne la planification de séances de formation pratique en milieu de travail et au Centre de formation COSICS pour tous.

## Survol des grandes étapes

1986	Été	<ul style="list-style-type: none"> <li>La notion de COSICS est présentée à la haute direction dans le cadre du Plan de gestion à long terme (LRMP). L'idée est acceptée et soumise par la suite au Conseil du Trésor.</li> </ul>
1987	janvier avril mai-juin juin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le LRMP, y compris COSICS, est approuvé par le Conseil du Trésor.</li> <li>Le SSEAE lance officiellement le projet COSICS.</li> <li>Appel d'offres.</li> <li>Début de l'évaluation complète des offres reçues.</li> </ul>
1988	février mars avril mai-juillet mai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix de l'entrepreneur et signature des ententes contractuelles.</li> <li>Approbation par le Conseil du Trésor du contrat d'approvisionnement.</li> <li>Installation de formation à Ottawa.</li> <li>Formation et installation du prototype COSICS à la mission permanente à l'ONU et au Consulat général à New York.</li> <li>Installation de systèmes COSICS à des postes choisis à l'AC à Ottawa.</li> <li>Installation du système à la nouvelle Ambassade du Canada à Washington qui deviendra ainsi le premier emplacement COSICS.</li> <li>Inauguration de la nouvelle Ambassade du Canada à Washington.</li> <li>Début de la Phase I de mise en œuvre du projet global.</li> </ul>
1989		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin de la Phase I, É.-U. et postes choisis à Ottawa.</li> <li>Approbation du lancement de la Phase II.</li> </ul>

## CONCOURS DE DESSIN

Dans le but d'enclencher un processus de communications et d'échanges d'idées entre COSICS et vous, le Bureau de gestion du projet lance un grand concours de dessin. Ce concours est ouvert à tous les employés du Ministère.

- Le meilleur dessin sera adopté comme écusson représentatif de COSICS. Il apparaîtra en première page des numéros à venir du présent bulletin et pourrait même être apposé sur toutes les pièces d'équipement COSICS.
- Le gagnant, et le prix qu'il se mérite, seront annoncés dans un prochain numéro.
- Faites parvenir votre chef-d'œuvre au Bureau de gestion du projet COSICS, Édifice Fontaine (MIDC), a/s Concours de dessin COSICS.
- Le concours se termine le 29 janvier.

- The winning logo will be used on the masthead of the COSICS Newsletter and may be employed as an identifying symbol on COSICS equipment.
  - The winner and the prize will be announced in a future Newsletter.
  - We invite you to send your idea to the COSICS Project Management Office at the Fontaine Bldg., c/o COSICS Logo Contest.
  - Contest ends January 29th.
- To initiate what is expected to be a creative and continuing exchange of ideas and information between COSICS and you, the Project Management Office has organized a logo contest, open to everyone in the Department.

## LOGO CONTEST

1986	Summer	<ul style="list-style-type: none"> <li>COSICS concept presented to senior management as part of Long Range Management Plan (LRMP), endorsed and subsequently presented to Treasury Board.</li> </ul>
1987	January	<ul style="list-style-type: none"> <li>LRMP, including COSICS, received Treasury Board Approval.</li> <li>COSICS formally launched by USSFA.</li> <li>Project tendered.</li> <li>Comprehensive evaluation of incoming bids began.</li> </ul>
1988	February	<ul style="list-style-type: none"> <li>Company that will provide COSICS system selected, and contractual negotiations completed.</li> <li>COSICS supplier contract Treasury Board approved.</li> <li>Training facility in Ottawa.</li> <li>Training and facility fit-up of Permanent Mission to the U.N. and Consulate General in New York for COSICS Pilot Installation of COSICS systems.</li> <li>Installation of the system in the new Canadian Embassy in Washington, which will be the first COSICS site and the project's flagship.</li> <li>Opening of the new Canadian Embassy in Washington.</li> <li>Beginning of full-scale project implementation — Phase I.</li> </ul>
1989	May	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completion of Phase I.</li> <li>Continental U.S.A. and selected units in Ottawa.</li> <li>Approval of kick-off of Phase II.</li> </ul>

## Implementation Update

already worked. So, instead of designing a hardware and software system from scratch, a lengthy process with no guarantee of success, the Department elected to buy and customize what already exists. This will eliminate many delays and will bypass most of the problems associated with working out glitches and wrinkles inherent in an untried, unknown system.

The development of the COSICS project produced a comprehensive functional description of desired requirements, and thirty-odd companies in Canada were invited to bid on the project. Three bids, from SHL Systemhouse Inc., Fenco Engineers Inc. and DMR Group Inc. were received and are now being evaluated by teams representing the eight primary interest areas, for such things as technical office automation features, security, telecommunications capability, text storage capability, training and user support.

While technical and security items top the requirements lists, ease of use for all employees of the Department is a major priority. Bidders must be able to produce a system that is user-oriented and functional on a practical, day-to-day level.

By mid-February the company will have been selected that can provide the hardware, software, training and follow-up support that best meets the Department's requirements.

The resulting system will be tested in a pilot project in New York, with corresponding units at HQ. A de-wrinkled version will be installed in the new Canadian Embassy in Washington, earmarked as the COSICS flagship. Its subsequent introduction into HQ and other missions abroad will be staged and carefully paced so that all staff have plenty of time to adjust and become comfortable with the system. A major component of the project is plans for complete hands-on training available at installation sites and in the COSICS training centre for everyone.