

## 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

### Suite de la page 1

Je tiens à ce que le Ministère soit un « lieu d'apprentissage ». Je suis convaincu qu'il est essentiel pour l'ensemble des employés de quelque organisation que ce soit d'investir continuellement dans de nouvelles compétences et dans de nouvelles connaissances. Le Ministère est résolu à gérer le processus de changement en fournissant l'appui et les ressources nécessaires. Nous devons définir nos besoins de formation et les meilleures façons de les combler. Chacun de nous doit également contribuer à ce que l'évolution du SIGNET et des autres produits de technologie de l'information tienne compte de nos besoins, de nos attentes et de nos exigences.

### La gestion du changement organisationnel

Le monde, et le travail du Ministère, ont considérablement changé ces dernières années. La technologie, qui est à l'origine de bon nombre de ces changements, a eu — et continuera d'avoir — des répercussions fondamentales sur le fonctionnement du Ministère. Elle a aussi sur chacun de nous des effets considérables, et constitue par ailleurs souvent une source de frustration, du fait de ses limites.

Le Ministère est résolu à exploiter efficacement l'information et la technologie de l'information afin de s'acquitter, dans ce monde complexe, du mandat qui est le sien. En mars 1995, le SIGNET aura été installé dans la plupart des missions; notre infrastructure mondiale de technologie de l'information sera donc en place. Il

s'agit là d'une réalisation impressionnante, bien qu'elle ne constitue qu'un début. Notre préoccupation, au cours des trois prochaines années, consistera à examiner les façons de tirer le meilleur parti de cette infrastructure pour offrir des services de gestion de l'information (par ex., des applications ministérielles) qui contribueront à l'atteinte des objectifs et des priorités du Ministère. Lorsque j'envisage que dans trois ans, nous pourrions faire l'acquisition d'ordinateurs, de dispositifs de communication et de stockage qui seront dix fois plus puissants que ceux que nous exploitons aujourd'hui, je suis gagné par l'impatience de connaître les nouvelles possibilités et les nouveaux besoins qui en découleront. J'ai hâte de relever les défis qui nous attendent.

## Quoi de neuf sur le SIGNET ?

La mise en oeuvre du Icondesk 4.4 et du SIGNET 1.1 débutera le 27 février

La mise en oeuvre du Icondesk 4.4 et du SIGNET 1.1 débutera le 27 février à l'administration centrale et dans les missions. La nouvelle version du Icondesk comprend de nettes améliorations. Le SIGNET 1.1, pour sa part, inclut de nouvelles fonctions dont une procédure d'accès au réseau plus rapide. A l'administration centrale, on prévoit que la mise en oeuvre s'échelonnara sur une période d'au moins deux mois.

Qui est responsable de la mise en oeuvre ? Comment s'effectuera la mise en oeuvre ?

La Section des opérations et du soutien informatiques (STOS) est responsable de la mise en oeuvre. Les clients de chaque division seront visités selon un horaire établi avec les directeurs.

Comment obtenir la formation pour le Icondesk 4.4 ?

La Direction des services à la clientèle (STC) contactera les clients du SIGNET et organisera des séances de formation d'une demi-journée

avant l'installation du Icondesk sur les stations de travail. Un aide-mémoire sera également remis à tous les clients.

Le Icondesk 4.4 sera-t-il vraiment plus facile à utiliser ?

Et bien oui! Le Icondesk 4.4 a été conçu en fonction d'accroître l'efficacité du travail des utilisateurs. Un fois familiarisés avec le produit, vous serez sûrement du même avis que Jim Eaton (GBTA) qui le considère plus rapide et plus convivial (voir «L'ère des pauses-café est révolue!», Nouvelles du SIGNET, le 16 janvier, 1995).

## TRUCS DES USAGERS

### Messages supprimés dans ICONDESK 4.3

Truc fourni par Bjørn Hermes (OSLO)

J'ai récemment découvert une fonction d'annulation dans la fenêtre Écrire une note du Gestionnaire boîte aux lettres. Si vous supprimez par

erreur un message complet, vous pouvez récupérer le texte supprimé au moyen des touches Ctrl-Z, qui permettent d'annuler la dernière opération effectuée.

Mise en garde importante : vous devez désélectionner le bloc de texte

récupéré en actionnant une des touches de déplacement du curseur (par ex., les touches de défilement vers le haut ou vers le bas), sans quoi le texte récupéré disparaîtra à nouveau au moment où vous recommencerez à introduire des données.

## Travailler confortablement :

# Comment assurer votre confort ergonomique à votre poste de travail \*

Comme dans d'autres ministères fédéraux, nous constatons que de plus en plus d'employés se plaignent de maux et de douleurs associés à une utilisation prolongée des ordinateurs. Afin de contrer ces problèmes de santé, nous avons préparé une série de trois articles sur l'ergonomie au bureau. Nous commencerons par nous pencher sur les principes de l'ergonomie, c'est-à-dire sur les rapports que chacun entretient avec son environnement, après quoi nous verrons comment mettre ces principes en application pour vous permettre d'assurer vos fonctions le plus efficacement et le plus confortablement possible.

Votre niveau de concentration commence à baisser? Vos yeux sont fatigués? Vous avez des raideurs dans le cou, des tensions dans les épaules et des douleurs au dos? Dans le prochain numéro du Bulletin, nous vous proposerons quelques exercices simples pour détendre vos muscles et diminuer votre stress, qui vous aideront à vous détendre devant votre ordinateur. En mars, nous examinerons les douleurs et les maux les plus courants, comme les troubles consécutifs aux traumatismes cumulatifs ou les pathologies gestuelles articulaires (par ex. les tendinites et le syndrome du canal carpien), et nous verrons comment les prévenir.

### Qu'est-ce que l'ergonomie?

*ergonomie*, n. f., étude des aptitudes physiques et mentales des êtres humains par rapport aux exigences qui leur sont imposées par divers types de tâches.

L'ergonomie est aussi une approche, une façon d'envisager les conditions de travail et de réfléchir à la situation des travailleurs. Le principe fondamental de l'ergonomie est que les objets conçus pour être utilisés par des humains doivent être adaptés aux caractéristiques et aux aptitudes humaines. Par exemple, les meubles et l'équipement que vous utilisez doivent correspondre à vos caractéristiques propres, et vous devez disposer de

l'espace nécessaire pour ranger à portée de la main les articles dont vous vous servez couramment. L'application de l'ergonomie sur les lieux de travail est reconnue comme l'un des meilleurs moyens de réduire au minimum le stress et la tension, et de prévenir les pathologies gestuelles articulaires.

L'ergonomie prend également en considération des facteurs environnementaux comme l'éclairage, l'acoustique, la température et la qualité de l'air, car ils ont un effet sur vous et sur votre façon d'accomplir vos tâches. La conception des tâches ainsi que la répartition fonctionnelle et les procédures en vigueur sont aussi parties

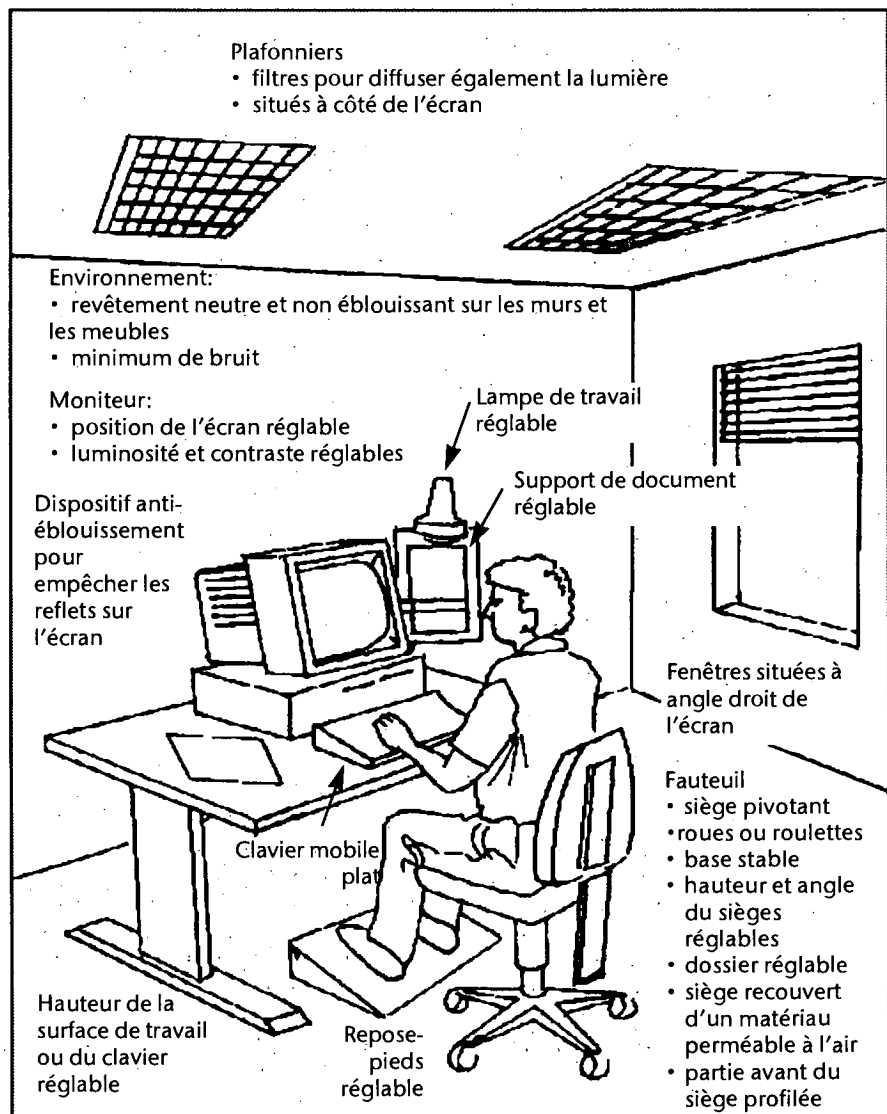
intégrantes de l'ergonomie dans les bureaux.

Nous verrons maintenant de quoi un poste de travail a besoin pour être adéquat d'un point de vue ergonomique, c'est-à-dire confortable.

### Le poste de travail

De la même façon que certains travailleurs ont besoin de dispositifs de protection, d'outils et d'équipements spécialisés pour accomplir leurs tâches, il est important que vous disposiez d'un poste de travail adapté à vos caractéristiques personnelles et aux

*Suite en page 4*



fonctions que vous assumez. Votre poste de travail se composera donc de tout l'équipement dont vous avez besoin pour accomplir votre travail. Il comprendra un pupitre, un fauteuil pivotant, un ordinateur muni d'un clavier non solidarisé à la machine, un porte-document, un téléphone, des fournitures de bureau, etc.

- La hauteur de votre surface de travail doit être réglable (de 63 à 76 cm). Si votre surface de travail n'est pas réglable en hauteur et se révèle trop élevée, haussez votre fauteuil en conséquence.
- Si vous ne pouvez pas poser vos pieds bien à plat sur le sol, utilisez un repose-pieds.
- Si votre poste de travail est trop bas, baissez votre fauteuil ou essayez de surélever le poste en l'installant sur une plate-forme.
- Votre surface de travail doit être suffisamment large pour y disposer à portée de la main toute la documentation et tout l'équipement dont vous avez besoin pour accomplir vos tâches. Pour prévenir les maux de dos, il est important que vous n'ayez pas à vous tourner continuellement. Les documents de référence et les fournitures que vous utilisez régulièrement doivent être placés en face de vous, dans la ligne des épaules.

### L'écran

Pour assurer une posture confortable de la tête et du cou, le haut de l'écran doit être placé un peu au-dessus du niveau des yeux. Inclinez l'écran légèrement vers l'arrière (à un angle de 10 à 20 degrés), mais assurez-vous que cela ne crée pas de reflet sur l'écran. Si l'angle de l'écran n'est pas réglable, vous pouvez le modifier en plaçant une cale sous l'une des extrémités du moniteur.

- Placez l'écran à une distance de 30 à 60 cm de vos yeux.
- Ajustez la luminosité et le contraste à l'écran. Le texte sera plus facile à lire à l'écran si la luminosité est faible et le contraste est élevé. Si vous utilisez un moniteur couleur, essayez différentes combinaisons de couleurs jusqu'à ce que vous trouviez celle qui offre le meilleur contraste.

- Assurez-vous que les images à l'écran sont nettes, faciles à lire et sans scintillement.
- Pour réduire au minimum la fatigue du cou et des yeux, provoquée par les mouvements fréquents de la tête et le constant va-et-vient du regard, utilisez un porte-document réglable. Installez-le à côté de l'écran et à la même hauteur que celui-ci.

### Le clavier

Afin de réduire au minimum les tensions dans les muscles de vos épaules, placez votre clavier directement en face de vous, de manière à pouvoir taper avec les deux mains. Il doit être assez bas pour que vos bras reposent naturellement le long du corps, avec vos coudes pliés à angle droit. Il vous sera plus facile d'obtenir ce résultat si vous disposez d'un clavier non solidarisé à la machine et d'un pupitre à deux niveaux.

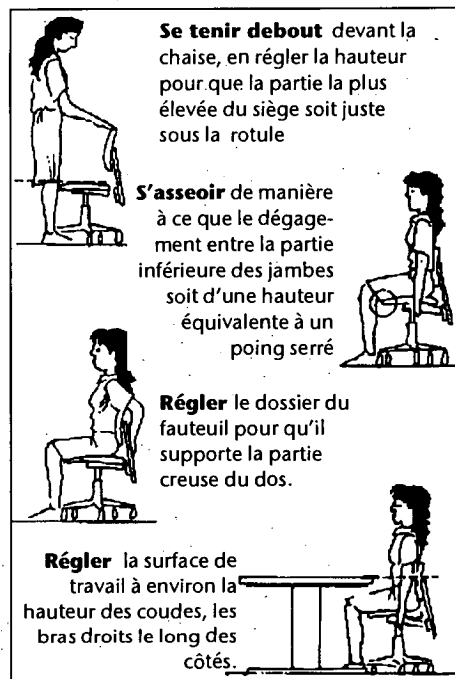
#### Voici quelques conseils pour l'utilisation des claviers et des souris :

- Maintenez vos poignets dans l'alignement de vos avant-bras.
- Évitez de plier ou de tourner vos poignets.
- Utilisez un protège-poignets coussiné.
- Utilisez votre souris à la hauteur de votre clavier.
- Faites glisser la souris avec tout votre bras, et non seulement avec votre poignet.
- Prenez des pauses régulières pour permettre à vos mains de se reposer.

### La bonne posture

La combinaison d'une posture adéquate et d'un fauteuil de bonne qualité peuvent contribuer énormément à votre confort et à votre bien-être au travail. Votre fauteuil est probablement la pièce d'équipement la plus importante de votre poste de travail. L'utilisation d'un fauteuil réglable améliore la position du corps et la circulation sanguine, réduit l'effort musculaire et diminue la pression qui s'exerce sur votre dos. Une fauteuil bien conçu doit réunir les caractéristiques suivantes :

- pivoter sur 360 degrés et reposer sur une base à cinq branches;
- offrir un appui lombaire;



- avoir un dossier réglable;
- avoir un siège inclinable et profilé;
- être muni d'accoudoirs.

Si le dossier est réglable, il doit être placé de manière à ce que l'angle de votre bassin et de votre tronc soit d'environ 90 à 110 degrés. Serrez bien le dossier pour qu'il supporte le poids de votre corps.

### Éclairage

Votre aire de travail doit avoir un éclairage ambiant suffisant, émanant de fenêtres ou de lampes électriques, pour vous permettre de bien voir sans éblouissement. Évitez de placer votre poste de travail directement sous une source d'éclairage. Installez-le de manière à ce que la source lumineuse soit parallèle à votre TÉV, et décalée par rapport à celui-ci. **NE VOUS INSTALLEZ PAS** face ou dos à une fenêtre.

Les ombres et les reflets peuvent entraîner une fatigue oculaire. Voici comment prévenir les reflets :

- tournez votre TÉV à angle droit par rapport aux fenêtres;
- éliminez toutes les surfaces réfléchissantes à proximité de votre TÉV;
- fermez les stores lorsqu'il fait soleil;

Suite en page 5

## Suite de la page 5

- utilisez des petites lampes de bureau de préférence à un plafonnier.

Si ces mesures ne suffisent pas à éliminer les reflets, vous pouvez poser un écran anti-reflets devant votre moniteur. Si vous optez pour cette solution, gardez l'écran bien propre pour prévenir la baisse de clarté de l'image à l'écran.

### En terminant

Vous passez la plus grande partie de votre journée de travail devant un ordinateur. Votre confort n'est pas un luxe; c'est une nécessité. Assurez-vous que votre poste de travail est disposé

selon les principes de l'ergonomie. Vous y travaillerez plus efficacement et plus confortablement.

Si vous avez des questions sur la façon d'améliorer le confort ergonomique de votre poste de travail, communiquez avec Christina Dowler (SBEH), coordonnatrice, Sécurité et santé au travail, au 996-0881, ou faites parvenir un message par courrier électronique à DOWLER Christina -SBEH.

À l'Administration centrale, si vous avez besoin de nouveaux meubles, communiquez avec SBAM au 992-9719 ou faites parvenir un message par courrier électronique à -SBAM; pour les

missions, veuillez communiquer avec SRMP au 957-4068 ou faites parvenir un message par courrier électronique à -SRMP.

\*Lorsque la mise en oeuvre SIGNET a commencé au Ministère, on a produit une brochure intitulée « Un milieu de travail à votre mesure. Principes ergonomiques », qui contient des trucs et des conseils sur la meilleure façon de rendre votre aire de travail aussi ergonomique que possible. Cette brochure fait actuellement l'objet d'une révision, et elle sera distribuée à tous les employés d'ici la fin de l'année financière. Le présent article est une version abrégée de la brochure.

## Comment réussir du premier coup, ou ...À quelle adresse dois-je envoyer ce message ? Adresses des programmes des missions - ICONDESK

Nous avons remarqué qu'un certain nombre d'utilisateurs ont affiché la liste des adresses des programmes des missions bien en vue à proximité de leur poste de travail. Une excellente idée, selon Tony Washbrook (ATHNS), qui nous a récemment rappelé qu'il serait bon de fournir à nouveau cette liste aux utilisateurs\*.

M. Washbrook nous a en effet tenu les propos suivants :

« J'ai remarqué qu'à Athènes, de plus en plus de messages aboutissent dans notre boîte aux lettres Généralités plutôt que dans les boîtes à lettres organisationnelles qui conviendraient (par ex., -AG, -CS, -GR, -TD, etc.). Le fait d'acheminer les messages à l'adresse générale ralentit leur acheminement à destination. Serait-il possible de rappeler aux utilisateurs la façon dont il convient d'adresser les messages aux missions? »

Voici, pour vous aider à acheminer correctement vos messages, les adresses des programmes des missions, c'est-

à-dire les codes de programmes à utiliser, précédés d'un trait d'union. Chaque code est accompagné d'une brève description de ce à quoi il correspond. Bien entendu, tous les codes ne sont pas forcément en vigueur dans chacune des missions.

Cet aide-mémoire pratique vous facilitera la tâche si vous connaissez déjà le principe des adresses SIGNET et la fonction Interroger. Par exemple, l'adresse -LDN-AG fait référence à Londres (-LDN), plus précisément au programme Administration - généralités (-AG).

M. Washbrook a raison. Le fait d'utiliser l'adresse — c'est-à-dire le code — applicable à un programme vous permettra d'obtenir rapidement une réponse à votre message, du fait que ce dernier sera acheminé à la boîte à lettres d'un groupe de travail donné. Par ailleurs, cela contribuera à éviter l'engorgement des boîtes à lettres à vocation générale des missions.

-AC	Politique sur l'agriculture et les pêches	-EC	Économie, main-d'oeuvre	-PS	Services des passeports
-AF	Finances	-EG	Énergie et environnement	-RH	Réfugiés et aide humanitaire
-AG	Administration - généralités	-EX	Culture, sport et information	-RAM	Administrateur régional des télécommunications
-AP	Personnel	-GR	Relations générales (programmes politique et économique)	-SL	Sécurité et liaison
-AM	Gestion du matériel	-HWC	Santé et Bien-être Canada	-ST	Industrie, sciences et technologie
-AR	Biens immobiliers	-IN	Informatique, télécommunications	-TA	Aide technique
-DCLA	Personnel canadien de liaison de défense	-IM	Immigrations et main-d'oeuvre	-TD	Expansion du commerce et politiques commerciales, tourisme
-CE	Douanes et accise	-LT	Formation linguistique	-TI	Investissement
-CO	Communications et culture	-PI	Intérêts provinciaux	-VC	Contrôle des visas et des documents
-CS	Bureau consulaire	-PL	Liaison avec la police	-VS	Anciens combattants
-DA	Aide au développement international				
-DR	Relations de défense				

\*Cette liste a initialement été publiée dans les nouvelles du SIGNET du 7 novembre 1994.

# Missions où l'installation du SIGNET est terminée

La liste ci-dessous met à jour les renseignements fournis dans les Nouvelles du SIGNET DU 14 novembre 1994.

Attendez-vous avec impatience le moment où vous seriez en mesure d'acheminer des messages électroniques à vos collègues de Canberra, par exemple? Eh bien, Canberra et quelque dix-neuf autres missions ont récemment été raccordées au SIGNET. Voici, à titre d'information, la plus récente liste (mise à jour le 1er février 1995) des installations SIGNET à l'extérieur de l'Édifice Lester B. Pearson. Chacune est désignée par le nom de la ville et du pays, suivis du code ICONDESK correspondant.

Pourquoi ne pas détacher cette liste et la conserver pour consultation, par exemple au mur, à proximité de votre poste de travail?

Abidjan, Côte d'Ivoire : ABDJN  
Amman, Jordanie : AMMAN  
Ankara, Turquie : ANKRA  
Athènes, Grèce : ATHNS  
Atlanta, É.-U. : ATNTA

Bangkok, Thaïlande : BNGKK  
Beijing, Chine : BEJING  
Belgrade, Serbie : BGRAD  
Berne, Suisse : BERN  
Bogota, Colombie : BGOTA  
Bonn, Allemagne : BONN  
Boston, É.-U. : BOSTN  
Brasilia, Brésil : BRSLA  
Bridgetown, Barbade : BDGTTN  
Bruxelles, Belgique (OTAN) : BNATO  
Bruxelles, Belgique : BRU  
Bruxelles, Belgique (CEE) : BREEC  
Bucarest, Roumanie : BUCST  
Budapest, Hongrie : BDPST  
Buenos Aires, Argentine : BAIRS  
Buffalo, É.-U. : BFALO

Canberra, Australie : CNBRA  
Capetown, Afrique du Sud : CPTWN  
Caracas, Venezuela : CRCAS  
Chicago, É.-U. : CHCGO  
Copenhague, Danemark : COPEN

Dakar, Sénégal : DAKAR  
Dallas, É.-U. : DALAS  
Damas, Syrie : DMCUS  
Detroit, É.-U. : DTROT  
Jakarta, Indonésie : JKRTA

Genève, Suisse : GENEV  
Guatemala, Guatemala : GTMLA  
Hong Kong : HKONG  
Hull, Canada (Campus Bisson) : BISSON

Islamabad, Pakistan : ISBAD  
Kingston, Jamaïque : KNGTN  
Kuala Lumpur, Malaisie : KLMPR

La Haye, Pays-Bas : HAGUE  
La Havane, Cuba : HAVAN  
Lima, Pérou : LIMA  
Lisbonne, Portugal : LSBON  
Londres, Angleterre : LDN  
Los Angeles, É.-U. : LNLGS

Madrid, Espagne : MDRID  
Manille, Philippines : MANIL  
Mexico, Mexique : MXICO  
Miami, Floride : MIAMI  
Milan, Italie : MILAN  
Minneapolis, É.-U. : MNPLS  
Moscou, Russie : MOSCO  
Munich, Allemagne : MUNIC

New Delhi, Inde : DELHI  
New York, É.-U. (Nations Unies) :  
PRMNY  
New York, É.-U. : CNGNY

Osaka, Tokyo : OSAKA  
Oslo, Norvège : OSLO

Paris, France : PARIS  
Paris, France (OCDE) : POECD  
Port of Spain, Trinité-et-Tobago : PSPAN  
Prague, Tchécoslovaquie : PRAGUE  
Prétoria, Afrique du Sud : PRET

Rome, Italie : ROME

Santiago, Chili : STAGO  
Sao Paulo, Brésil : SPALO  
Seattle, É.-U. : SEATL  
Séoul, Corée : SEOUL  
Singapour : SPORE  
Stockholm, Suède : STKHM  
Sydney, Australie : SYDNY

Taipei, Taïwan : TAPEI  
Tel Aviv, Israël : TAVIV  
Tokyo, Japon : TOKYO

Vanier, Canada (Place Vanier) :  
EXTVNIER  
Varsovie, Pologne : WSAW  
Vienne, Autriche : VIENN  
Vienne, Autriche (CSCE) : VNACE  
Vienne, Autriche (Nations  
Unies) : VPERM

Washington, D.C., É.-U. : WSHDC  
Wellington, Nouvelle-Zélande :  
WLGTN

## Petite astuce au sujet d'ICONDESK 4.3

Aimeriez-vous être en mesure de vérifier si une mission est oui ou non reliée au SIGNET? Rien de plus facile! Suivez les instructions ci-dessous :

1. Dans le Gestionnaire boîte aux lettres, cliquer sur Message, puis sur Envoyer message;
2. Dans la fenêtre Envoyer message, cliquer sur le bouton Interroger.

Dans la fenêtre Interrogation adresses, taper le code ICONDESK de la mission dans la case correspondant au nom de l'utilisateur (par ex., -WSHDC), et cliquer ensuite sur OK;

3. Si le suffixe -SCDC ne figure pas à la suite du nom de la mission, lorsque ce dernier s'affiche, c'est que cette dernière est reliée au SIGNET!

Veillez noter ce qui suit :

- Il est maintenant possible de repérer, dans le répertoire ICONDESK, les utilisateurs SIGNET qui travaillent dans des annexes en utilisant le code de la mission (c'est-à-dire en indiquant -Rome plutôt que -Romeannx);
- Le code ICONDESK correspondant au bureau mis sur pied en vue du Sommet de Halifax est le suivant : -OCONR

Le *Bulletin du SIGNET* est publié une fois toutes les deux semaines par la Direction des services à la clientèle du SIGNET (STC) et diffusé au Canada et dans les missions à l'étranger à tous les fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les unités qui veulent faire paraître un avis dans le *Bulletin du SIGNET* sont priées de nous en faire parvenir le texte avec une note de service signée par leur directeur. Tous les lecteurs sont invités par ailleurs à envoyer à la boîte à suggestion du SIGNET les articles qu'ils désirent faire publier.

# SIGNET NEWS

THE INFORMATION TECHNOLOGY NEWSLETTER OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

Min. des Affaires extérieures

FEB 23 1995

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY  
RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

## Technology and Change

by Gordon Smith, Deputy Minister of Foreign Affairs

I welcome this opportunity to share with you some of my thoughts on technology, the changes it brings to the Department and how we can successfully integrate it into our daily work.

### Technology and Opportunities

Many of you at Headquarters recently saw an exhibition of some 15 work applications currently in use in the Department. The variety and sophistication of these software tools enable us to work smarter and faster in an increasingly complex world. To me, these applications represent the opportunities that technology offers.

Technology is a means to an end, not an end in itself. Technology lets us get things done. Technology represents changes and with change there inevitably comes frustration. I experienced these frustrations with the introduction of SIGNET at BREEC. I deal with the frustrations regularly as I try to learn some new ways of using the Internet. Fortunately, the satisfaction of

The technology offers exciting possibilities which will change the way we work. At BREEC, the mission had access to some twenty on-line information services, CD-ROM databases and broadcast fax, all of which helped our work considerably. Now I can communicate with my sherpa colleagues in London or Washington via Internet e-mail. I was recently in Davos for the World Economic Forum. From my hotel room in Switzerland, I plugged my laptop into a telephone jack and continued to communicate with Ottawa, London or San Francisco. I pull up wire services on my computer to follow developments in Croatia or elsewhere. Working in a "real time" environment gives me an invaluable edge when it comes to analyzing events, and underlines the potential that SIGNET enables. Our wired world compresses time and speeds up the delivery of one of our essential products: *advice*.

Information is the very life blood of the Department. SIGNET is our window into the world of information and serves as a primary tool for the collection, creation, processing and communication of the information to do our jobs. The technology enables a Trade Commissioner, for example, to do something seemingly as simple as select information from a variety of sources relevant to a question from a business client, apply it to a client's situation and then pass this knowledge directly to the client. It also facilitates the development of recommendations to Ministers on

major political or trade issues that result from the culmination of long, multi-stage processes of reporting, analysis, review and discussion drawn on resources from Departmental as well as outside sources.

*"As a Department, we have responded well to the introduction of new technology and the changes it has brought by demonstrating our ability to adapt."*

### Training and Education

Our workplace will continue to change. As a Department, we have responded well to the introduction of new technology and the changes it has brought by demonstrating our ability to adapt. To be successful in today's environment, we must be fast on our feet and able to make the right decisions quickly by using the information technology provides. This requires a general willingness to continually evaluate what we do and how we do it. This process of evaluation must be supported by training and education.

I am committed to the Department being a "Learning Organization." I believe it is

*"Technology is a means to an end, not an end in itself. Technology lets us get things done."*

learning new applications and the advantages they give me easily outweigh the frustration involved.

*Continued on page 2*

Continued from page 1

essential for all employees in any organization to invest continually in new skills and knowledge. The Department is committed to managing the process of change by providing the necessary support and resources. We must define our training needs and how they can best be met. It is also incumbent on all of us to ensure that the evolution of SIGNET and other information technologies are directed by our needs, expectations and requirements.

### Managing Organizational Change

The world, and the work of the Department, have changed

significantly in recent years. Technology has driven many of these changes and has had — and will continue to have — a fundamental effect on the way the Department operates. Its impact on each of us has been significant. It has often been frustrating. It is not perfect.

To achieve its mandate in this complex world, the Department is committed to the effective use of information and information technology. By March 1995, SIGNET will have been implemented at most missions; our global information technology infrastructure will be in place.

While this is an impressive achievement, it is only the beginning. Our focus for the next three years will be on how best to capitalize on that infrastructure to deliver information management services (e.g., corporate applications) in support of Departmental objectives and priorities. When I think that in three years, we will be buying computer, communication and storage devices that have ten times the power of those in use today, I feel excited by these new opportunities and requirements. I am looking forward to the challenges we face together.

## What's Coming on SIGNET?

### ICONDESK 4.4 and SIGNET 1.1 to be Implemented February 27

ICONDESK 4.4, with its improved messaging environment and SIGNET 1.1, with its enhanced features, including a quicker login process, will be implemented at Headquarters and missions beginning Monday, February 27. At Headquarters, the implementation phase will take at least two months.

### Who is responsible for implementation? How will implementation take place?

STOS (Informatics Support and Operations) is responsible for scheduling the implementation, which will take place on an individual basis, division by division. Directors of each division will be contacted by STOS to determine the best time frame.

### Will I be trained to use ICONDESK 4.4?

Before ICONDESK 4.4 is installed at your workstation, STC (SIGNET Client Services Division) will contact you to schedule a half day of training. An easy-to-follow

learning guide will also be provided for handy reference.

### Will ICONDESK 4.4 really be easier to use?

Yes! ICONDESK 4.4 has been designed to work with you to get your work done more efficiently. Once you have put it through its paces, we think you will agree with Jim Eaton (GBTA), who says that ICONDESK 4.4 is quicker, easier to use and more intuitive than 4.3 (see "No More Coffee Breaks with ICONDESK 4.4!", *SIGNET News*, January 16).

## CLIENT TIPS

### Retrieving erased messages in ICONDESK 4.3

#### Tip from Bjørn Hernes (OSLO)

I recently discovered an undo function in the Write Note window in Mail. If you accidentally erase an

entire message, you can retrieve the text by selecting Ctrl "Z" and it will undo whatever you erased.

**Important Note:** you must first de-select the text you retrieved by

using one of the cursor keys (e.g., the up or down arrows), otherwise when you continue to enter text, the retrieved text will disappear.





# Working in Comfort

## How to be Ergonomically Comfortable at Your Workstation\*

Like other government departments, we are seeing an increase in the number of employees complaining of the aches and pains associated with continual computer use. To address these health concerns, we have put together a three-part series of articles on office ergonomics. We begin by looking at the principles of ergonomics — how people interact with their environment — and then apply them to your workstation to ensure that you perform your job as efficiently and comfortably as possible.

Concentration starting to lag? Tired eyes? Stiff neck, tight shoulders and aching back? In the next issue of the *Newsletter*, we will show you some easy exercises to relax muscles and reduce stress so that you stay comfortable at your computer. In March, we will discuss everyday aches and pains, Cumulative Trauma Disorders or Repetitive Motion Injuries (e.g., tendonitis and Carpal Tunnel Syndrome) and how to prevent them.

### What is ergonomics?

*er.go.nom.ics* n. the study of the mental and physical capacities of persons in relation to the demands made upon them by various kinds of work.

Ergonomics is also an approach, a way of looking at work situations and a way of thinking about the people who work. The basic assumption of ergonomics is that the selection of objects intended for human use should be based upon human characteristics and capabilities. For example, the furniture and

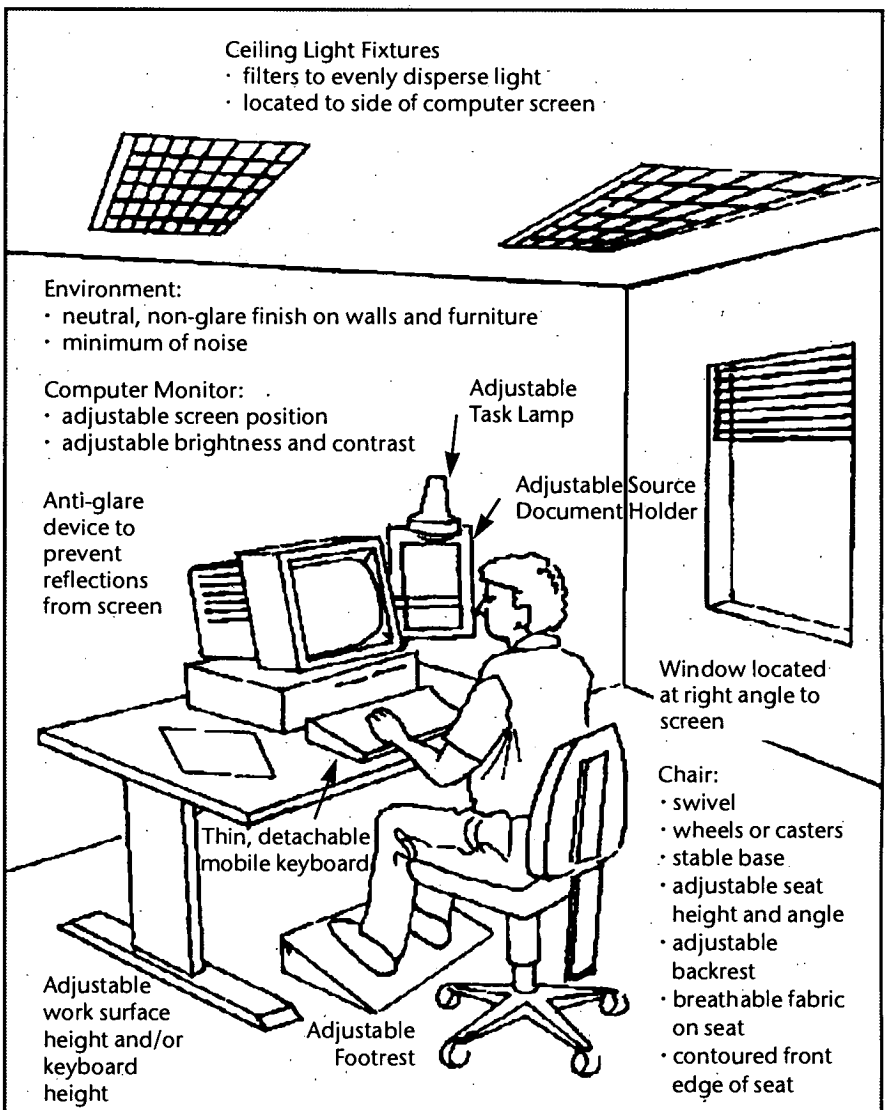
equipment you use should fit your characteristics and there should be room for you to place often needed materials within easy reach. Implementing ergonomics in the workplace is recognized as one of the best ways to minimize on-the-job stress and strain and prevent Repetitive Motion Injuries.

Let's look at what makes an ergonomically suitable — or comfortable — workstation.

### The Workstation

Just as some workers need protective gear, special tools and equipment to do their jobs, you need a workstation that is designed according to your individual characteristics and the type of job you perform. Your workstation should, therefore, consist of all the equipment you need to perform your job. This includes a desk, swivel chair, a computer with a detachable

*Continued on page 4*



keyboard, a document holder, telephone, supplies, etc.

- Your work surface should be height adjustable (63-76 cm.). If your work surface is not adjustable and too high, raise your chair.
- Add a footrest if you cannot place your feet flat on the floor.
- If your workstation is too low, either lower your chair or see if the workstation can be raised by placing it in a platform.
- Your work surface should be large enough to place all materials and equipment related to your task within reach. To avoid back strain, it is important that you avoid reaching behind. Reference materials and other supplies that you use often should be placed in front of your shoulder line.

### The screen

For comfortable head and neck posture, the top of the screen should be positioned just above eye level. Tilt the screen slightly backwards (10-20 degrees), but be sure that this does not create glare on the screen. If the screen angle is not adjustable, place a small wedge under one end to change the angle.

- Locate the screen 30 to 60 cm. from your eyes.
- Adjust the screen for brightness and contrast. Text will be easier to read from the screen if the brightness is low and the contrast is high. When using colour monitors, try different colour combinations until you find the most comfortable contrast.
- Ensure that images on your screen are sharp, easy to read and do not flicker.

- To minimize neck and eye fatigue due to constant head movement and refocusing of the eyes, use an adjustable document holder. Place it next to the screen and at the same height.

### The keyboard

To minimize tension in your shoulder muscles, position your keyboard for two-handed typing directly in front of you. It should be low enough so that the arms hang freely by your sides and the elbows are bent at right angles. Detachable keyboards and a desk with a split-level design are ideal to accomplish this.

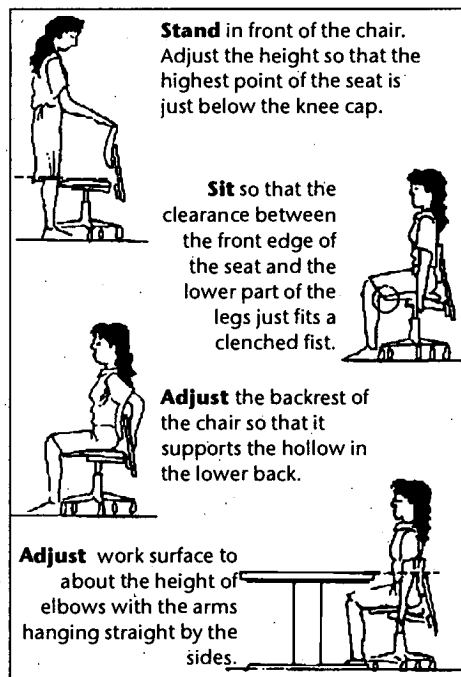
#### Keyboard and mouse tips:

- Keep wrists in a straight line with your forearm
- Don't bend or twist your wrists
- Use a padded wrist support
- Use mouse at keyboard height
- Move mouse with arm, not wrist
- Take periodic breaks to give your hands a rest

### The right posture

The combination of proper posture and a good chair can be a great help to your on-the-job comfort and well being. Your chair is probably the most important component of your workstation equipment. Adjustable chairs improve body position and blood circulation, reduce muscular effort and decrease pressure on your back. A well-designed chair will have the following characteristics:

- Swivels 360 degrees and has a 5-star base
- Lumbar support
- Adjustable backrest
- Tilttable and contoured seat pan
- Arm rests



If the backrest is adjustable, it should be positioned so that your hip-torso angle is roughly 90-110 degrees. Tighten the backrest so that it supports your body weight.

### Lighting

Your work area should have sufficient ambient lighting, either from windows or electric light, for you to see properly without glare. Position your workstation so that it is not directly below a light source. Place it so that the light is parallel and to the side of your VDT. Do NOT sit with your back to, or facing, a window.

Shadows and glare can cause eyestrain and fatigue. Glare can be avoided by:

- Turning your VDT at a right angle to windows
- Eliminating all reflective surfaces near your VDT
- Closing blinds on bright days
- Using smaller task lights instead of overhead lighting

Continued from page 5

If glare cannot be eliminated by these means, anti-glare screen can be attached to the front of your monitor. If you use one, keep it dust-free to prevent the reduction of screen image clarity.

#### On a final note

Most of your working day is spent in front of a computer. Being comfortable is not a luxury; it is a necessity. Be sure your workstation is set up with the principles of ergonomics in mind. You will work more comfortably and efficiently.

If you have questions about how to make your workstation ergonomically comfortable, please contact Christina Dowler (SBEH), co-ordinator, Occupational Health and Safety, at 996-0881 or send e-mail to DOWLER Christina-SBEH.

At Headquarters, if you need to obtain new furniture, please contact SBAM at 992-9719 or send e-mail to -SBAM; for missions, please contact SRMP at 957-4068 or send e-mail to -SRMP.

\*When SIGNET was introduced to the Department, a booklet entitled "Are You Sitting Comfortably? How to Be Ergonomically Comfortable at Your Computer" was prepared to provide tips and advice on how to make your work area as ergonomically suitable as possible. The booklet is being revised and will be distributed to all employees by the end of the fiscal year. This article is an edited version of the information contained in the new booklet.

## Getting it Right the First Time or Where do I send *that* message? Mission Program Addresses - ICONDESK

We've noticed that a number of clients have the listing of mission program addresses prominently displayed within easy reach of their workstations. A good idea, according to Tony Washbrook (ATHNS), who recently reminded us of the merits of providing that list again.\* Mr. Washbrook commented:

*"I notice that more and more messages are ending up in the Athens General Mailbox instead of being addressed to their proper organizational mailbox (e.g., -AG, -CS, -GR, -TD, etc.). Addressing them to the general box slows down prompt delivery. Can users be reminded of the correct method of addressing messages to missions?"*

To help you identify the appropriate addresses for your messages, listed below are mission program

addresses or program dash codes, as well as a brief description of each. As you would expect, not all missions have all of the codes.

This handy reference is provided with the assumption that you are already familiar with SIGNET addresses and the Query function. For example, the address entry -LDN-AG indicates London (-LDN), Administration General Section (-AG).

Mr. Washbrook is right. Using the correct program address, or code, should help you to get a prompt answer to your message because it will be directed to the SIGNET organizational mailbox for a particular workgroup. This will also alleviate the load on the missions' general organizational mailboxes.

-AC	Agricultural and Fisheries Policy	-EC	Economic, Labour	-RH	Refugees and Humanitarian Assistance
-AF	Finance	-EG	Energy and Environment	-RAM	Regional Telecommunications Manager
-AG	Administration General	-EX	Culture, Sport and Information Canada	-SL	Security and Liaison
-AP	Personnel	-GR	General Relations (Political, Economic Policy)	-ST	Industry, Science and Technology
-AM	Materiel Management	-HWC	Health and Welfare Canada	-TA	Technical Assistance
-AR	Real Property	-IN	Informatics, Telecommunications	-TD	Trade Development and Policy, Tourism
-CDLS	Canadian Defence Liaison Staff	-IM	Immigration and Manpower	-TI	Investment
-CE	Customs and Excise	-LT	Language Training	-VC	Visa and Document Control
-CO	Communications and Culture	-PI	Provincial Interests	-VA	Veterans Affairs
-CS	Consular	-PL	Police Liaison		
-DA	International Development Assistance	-PS	Passport Services		
-DR	Defence Relations				

\*the list first appeared in SIGNET News of November 7, 1994

# MISSIONS FULLY ACCESSIBLE ON SIGNET

*This list of missions on SIGNET updates the list provided in SIGNET News of November 14, 1994.*

Have you been anxiously awaiting the day when you could send e-mail messages to your colleagues in Canberra, for example? Canberra and some nineteen other missions have recently been installed on SIGNET. To keep you up-to-date, below is the most current alphabetical list (as of February 1, 1995) of SIGNET installations outside the Lester B. Pearson Building, showing the city and country names and corresponding ICONDESK code.

Why not detach the list from the *Newsletter* and keep it as a handy reference - perhaps affixed to the wall beside your workstation.

Abidjan, Ivory Coast: ABDJN  
Amman, Jordan: AMMAN  
Ankara, Turkey: ANKRA  
Athens, Greece: ATHNS  
Atlanta, USA: ATNTA

Bangkok, Thailand: BNGKK  
Beijing, China: BEJING  
Belgrade, Serbia: BGRAD  
Bern, Switzerland: BERN  
Bogota, Columbia: BGOTA  
Bonn, Germany: BONN  
Boston, USA: BOSTN  
Bucharest, Romania: BUCST  
Budapest, Hungary: BPEST  
Brasilia, Brazil: BRSLA  
Bridgetown, Barbados: BDGTN  
Brussels, Belgium (NATO): BNATO  
Brussels, Belgium: BRU  
Brussels, Belgium (EEC): BREEC  
Buenos Aires, Argentina: BAIRS  
Buffalo, USA: BFALO

Canberra, Australia: CNBRA  
Capetown, South Africa: CPTWN  
Caracas, Venezuela: CRCAS  
Chicago, USA: CHCGO  
Copenhagen, Denmark: COPEN

Dakar, Senegal: DAKAR  
Dallas, USA: DALAS  
Damascus, Syria: DMCUS  
Detroit, USA: DTROT

Geneva, Switzerland: GENEV  
Guatemala, Guatemala: GTMLA  
Havana, Cuba: HAVAN  
Hong Kong: HKONG  
Hull, Canada (Bisson Campus):  
BISSON

Islamabad, Pakistan: ISBAD

Jakarta, Indonesia: JKRTA

Kingston, Jamaica: KNGTN  
Kuala Lumpur, Malaysia: KLMPR

Lima, Peru: LIMA  
Lisbon, Portugal: LSBON  
London, England: LDN  
Los Angeles, USA: LNGLS

Madrid, Spain: MDRID  
Manila, The Philippines: MANIL  
Mexico City, Mexico: MXICO  
Miami, Florida: MIAMI  
Milan, Italy: MILAN  
Minneapolis, USA: MNPLS  
Moscow, Russia: MOSCO  
Munich, Germany: MUNIC

New Delhi, India: DELHI  
New York, USA: CNGNY  
New York, USA (United Nations):  
PRMNY

Osaka, Tokyo: OSAKA

Oslo, Norway: OSLO

Paris, France: PARIS  
Paris, France (OECD): POECD  
Port au Spain, Trinidad and Tobago:  
PSPAN

Prague, Czechoslovakia: PRAGUE  
Pretoria, South Africa: PRET

Rome, Italy: ROME

Santiago, Chile: STAGO  
Sao Paulo, Brazil: SPALO  
Seattle, USA: SEATL  
Seoul, Korea: SEOUL  
Singapore: SPORE  
Stockholm, Sweden: STKHM  
Sydney, Australia: SYDNY

Tapei, Taiwan: TAPEI  
Tel Aviv, Israel: TAVIV  
The Hague, Netherlands: HAGUE  
Tokyo, Japan: TOKYO

Vanier, Canada (Place Vanier):  
EXTVNIER  
Vienna, Austria (United Nations):  
VPERM

Vienna, Austria: VIENN  
Vienna, Austria (CSCE): VNACE

Warsaw, Poland: WSAW  
Washington, D.C., USA: WSHDC  
Wellington, New Zealand: WLGTN

## An ICONDESK 4.3 Quick Tip

Would you like to find out whether or not a mission is on SIGNET? It's as easy as 1, 2, 3 - just follow these steps:

1. In Mail Manager, click on Message, then click on Send Mail;
2. In the Send Mail window, click on Query. In the Address Query box, type in the ICONDESK code for the mission in the User Name box (e.g., WSHDC); click on OK;
3. If the mission you queried does NOT have -CDCS as the suffix, then the mission is on SIGNET.

## Please note:

- SIGNET clients-working in Annexes can be found in the directory service in ICONDESK by querying the mission code (e.g., you must now query "Rome" rather than "Romeannx"); and
- The ICONDESK code for the Halifax Summit Office is -OCONR.

*SIGNET Newsletter* is published fortnightly by the SIGNET Client Services Division (STC) and distributed in Canada and at missions abroad to all employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Units wishing to have a notice published in the *SIGNET Newsletter* should forward the text to STC with a memo signed at the director level. All readers are invited to send to the SIGNET Suggestion Box draft articles they wish to have published.