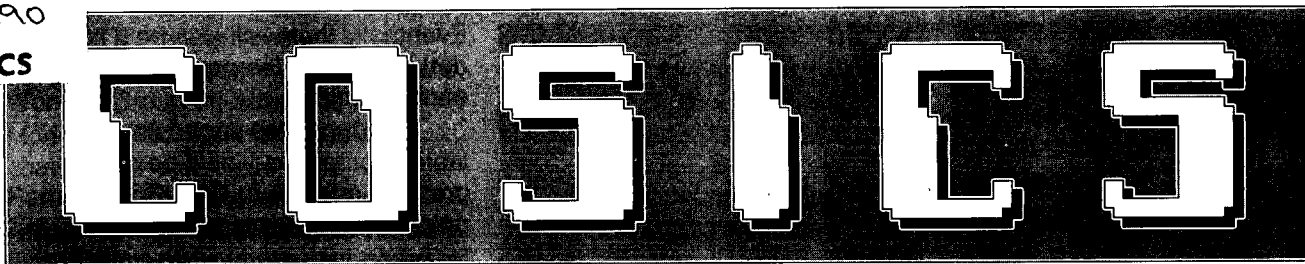


DOCS



Canadian On - Line Secure Information and Communication System

# COSICS Now Up and Running

## Feedback from Pilot Sites

Through the summer months, a group of employees at Headquarters and at the Permanent Mission in New York (PERMISNY) were the first to get hands-on experience with the new equipment. There was no formal training given until August, so those who received their terminals as part of the pilot followed a first rough draft of the COSICS manual and helped each other.

Generally, the initial impressions of COSICS were favourable. Here are some of the opinions and observations of those who participated at the pilot sites:

**Louise Olivier**, secretary to the Director General, International Organizations Bureau, is one of 20 Headquarters employees with a COSICS terminal on her desk. She had some previous experience with a less sophisticated computer system while working in private industry, and is impressed with COSICS' potential. At the same time, Olivier finds it simple to use.

"I think the basics are very easy to learn. It's a matter of following the instructions in the manual. There are very few things you can do to make an absolute mess of things."

Initially, Olivier is using the system for electronic messaging and scheduling events for her boss, Chris Westdal. She finds both features are great time-savers for both Westdal and herself.

"A person in his position receives an awful lot of phone calls, and COSICS is a terrific way for me to send a brief on-line message saying 'so-and-so called and this is what he wants.'

"One of the advantages is that he can look at messages at his convenience, and not be constantly interrupted by a buzzer. He can make much better use of his time." Another advantage, Olivier says, is

the ease with which they can communicate with PERMISNY, getting around busy phone lines, and giving quick feedback on texts. She foresees that the same will apply to their dealings with other missions when they come onto the network.

**Claire Journault**, secretary to Associate Under Secretary of State Raymond Chrétien, had never used a computer before. Over the summer, she familiarized herself with some COSICS features, as did he, and both have been sending and receiving electronic messages. Journault anticipates that after her training sessions she will use COSICS extensively.

"So far, I like the system. I think the monitor is easy to read, I like the keyboard, and I'm looking forward to using it as my daily typewriter."

In PERMISNY two months after the installation, many of the staff were hesitant to use the new equipment, as is often the case when new technology comes onto the office scene. **Manon Verreault**, a secretary who is a keen COSICS user, said it is hard to understand why. "We're having fun with it," she said.

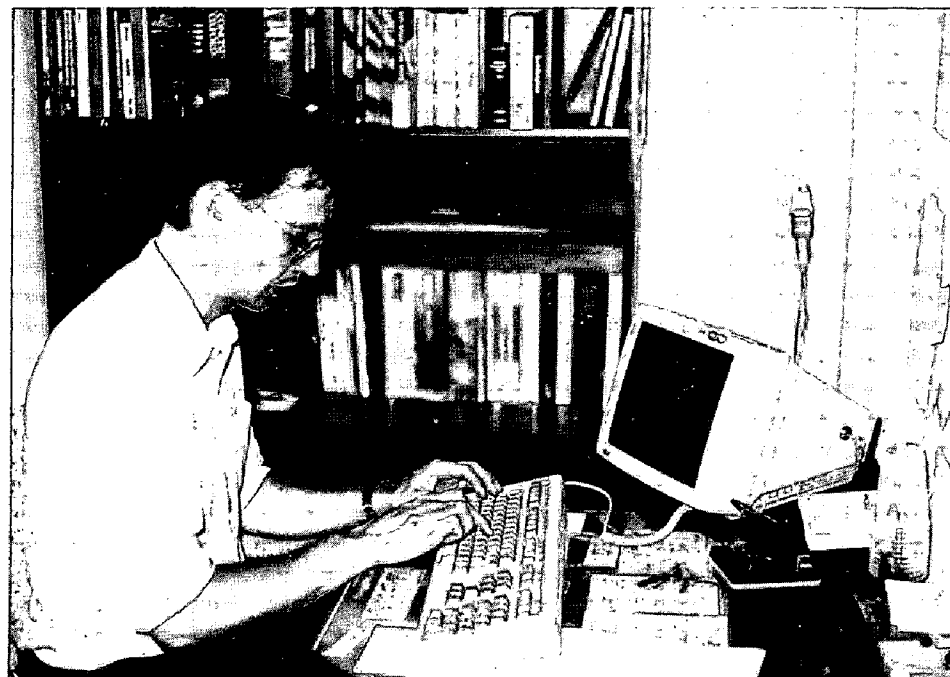
She also finds it a major improvement over the old word-processing equipment, which was prone to frequent breakdowns.

"The first thing I realized is that I can now work at my desk. When I worked in the word-processing room, I had to go back to my office for the information I needed to answer a caller. Now with everything at hand, I can work more quickly and efficiently."

Colleague **Bill Milner**, the mission's registry clerk, has been using COSICS since the day it was operational. A self-described "hacker" or computer enthusiast, he had many good things to say about the new system. "The word processor does just about

External Affairs and  
International Trade Canada

Canada



Bill Milner at PERMISNY.

(Photo by Jean-Charles Ferland)

everything it could be expected to do. I also enjoy the keyboard; it feels good on the fingers. My typing is less than proficient and I feel very comfortable working with it."

Milner also has some complaints, not least of them the presence of an American dictionary in the word-processing program. (This is being partially remedied with the installation of a British dictionary in the near future.) Another suggested improvement: he would re-design the desk calculator with a percentage key and a visible column of numbers so that he can keep track when adding.

Richard Têtu, PERMISNY's legal advisor, is convinced that once the system is in full operation, it will save time and energy, and be particularly suited to the needs of counsellors in his mission. "Multilateral posts like ours have a long working day. COSICS will help overcome the different working hours here and in Ottawa. While the U.N. General Assembly and Security Council are in session, we can send reports and resolutions to Ottawa at 9 p.m. and have their response the next day."

**Hélène Lafortune** shares Têtu's enthusiasm. Also a counsellor at the mission, Lafortune's responsibilities include human rights and humanitarian issues at the U.N. "My needs are to do final reports, to communicate quickly with Ottawa, and to reduce the difficulties caused by our different working hours."

Typically, before COSICS, Lafortune would draft her reports by hand and her secretary would type them. After a few hours of instruction and help when needed from one of the secretaries, Lafortune now uses COSICS' word processor.

She also finds COSICS convenient for sending messages electronically to Ottawa after normal office hours. "Now I don't have to leave a little note for myself to phone tomorrow. I'm really convinced that I save a step every time I use COSICS."

Any complaints? Lafortune said she found the *COSICS Users' Guide* too complex for the first-time user, and proposed a simpler, more basic version for beginners to cut their teeth on. (In fact, it has since been replaced with a new training guide that is much easier to use than the original draft.

Eventually there will also be a more detailed user reference manual with each machine.)

Lafortune also suggested that laptop computers would be a very practical addition to COSICS for officers who have to work at home, or for preparing reports while travelling on the job. (COSICS terminals cannot be portable because they are not "stand-alone," that is, they are connected to central computers, and for security reasons.)

Other than these comments, Hélène Lafortune, like the others who participated in the pilot, had little negative to say about the COSICS system. All looked forward to receiving training so that they could use it as much as possible in their daily routine.

## Planning for People

As COSICS is phased into the Department, more and more people will be affected by the system. While the purpose of COSICS is to increase productivity, its successful implementation depends as much on human factors as on technological ones.

Office automation is bound to change the way people work. Some effects — faster communication with colleagues, equipment compatible throughout the Department — are clear, but other effects may not be so evident. Many people may wonder how and how much COSICS will affect their job.

Other questions also come to mind: Is the system difficult to learn? Will it be a help or a hindrance? Will it mean more work, or different work? These are common and understandable questions: the human side of bringing automation into the workplace.

With these questions in mind, management appointed a committee to concern itself with the introduction

of COSICS and its effect on employees. The committee, called the Working Group on Adaptation to Modern Office Technology, is co-chaired by Peter Walker, the ADM of Personnel, and Michael Bell, the ADM responsible for COSICS. The Working Group comprises senior departmental officials and draws on the expertise of specialists.

Its creation recognized that the introduction of technology into an organization like ours provides an excellent opportunity to go beyond the immediate technological advances and improve the environment of the organization as whole, even in some cases providing opportunities for more interesting jobs.

"Making that a reality is the challenge that management has given us," said Bill Sinclair, a special advisor to Peter Walker on the human relations side of COSICS. Currently, the committee has members working on training, communications and evaluation, as well as a subcommittee, the Task Force on Job Design.

Job design is a new approach for the Department, and differs from position classification. The intention is to provide possible "job profiles" for staff members in order to guide managers and supervisors in workflow management and workload allocation as they adapt to the new work environment resulting from COSICS.

The job profiles will help managers to see new possibilities for their employees, to move beyond the traditional distribution of tasks, and in some cases give employees additional responsibility.

The impact of COSICS will be felt among all members of the Department, but probably the most widespread effect will be on the working relationship between officers and secretaries.

Officers will not only be able to do their own work at terminals, (as many already do on personal computers), but also send their work directly to

colleagues. CATS (COSICS Automated Text Storage) will give them faster access to reference material in departmental files, and the ease of leaving COSICS messages will reduce the constant interruption of the telephone and eliminate "telephone tag".

Meanwhile, the secretary's work could evolve, for instance, into providing more administrative or research services; in effect returning to the secretary some of the more interesting and challenging responsibilities that have gradually disappeared from the typical secretarial work package because of the heavy load of mechanical tasks like typing and photocopying.

In brief, the role of the job design teams is to develop possible job profiles and give them to managers as a model. "We want managers to recognize the opportunities for change, not to stifle them," Sinclair comments, noting that the process of job design will evolve over time.

People from the various occupational groups and the different streams, as members of the Task Force on Job Design, are working with their peers to help develop job profiles.

In the meantime, the Working Group is using resources both inside and outside the Department to smooth the way. Some of the areas being explored are ergonomic and environmental factors, counselling and incentive awards.

To help with the task, they have called upon consultant Mary Baetz, a specialist on the impact of automation on employees and author of the book *The Human Imperative — Planning for People in the Electronic Office*.

Sinclair reflects, "This is a brand new experience for all of us. We have to learn from the experience of others, from the experts and from our own pilot projects, and make changes along the way."

## The Automated Filing Cabinet

Where do electronic folders go? Into an automated filing cabinet, of course.

With a capacity roughly equivalent to the four-drawer legal-size cabinet in which you now keep files, COSICS' personal automated filing system will be linked into your terminal to store all your records. In it, you will be free to store documents created internally or acquired from outside sources, as well as spreadsheets and databases.

### Shared Filing

In addition to this personal "filing cabinet," you will have access to a shared cabinet for reference materials or for drafts that several people are working on. The organization of the cabinets will be determined by the needs of each branch or mission. For example, a trade or relations division at Headquarters could have a shared cabinet, a large mission could have several cabinets, while a small mission might want only a single common cabinet.

### Departmental Records

For departmental records, a central information storage and retrieval system with its own computer has been installed at Headquarters. The new system, called COSICS Automated Text Storage (CATS), will capture all official messages or documents sent within or outside the department.

With CATS, everyone, whether at home or at a post, will be able to request information through a Bureau Information Control Officer (BICO) located in Ottawa. Posts will continue to have their own registries to look after paper documents. However, they can be more selective in what they themselves keep, with the assurance that any material can be obtained through the BICO of External Affairs.

Min. des Affaires extérieures  
OTTAWA

JAN 15 1990

The new system will allow BICOs to search for a document using its header (date, author, addressee, etc.), file number, or text of the material itself. As a result, the process will be a lot more efficient. "We expect we'll have a higher success rate when people make obscure requests," one MIR staffer comments.

Rick Dossett, Acting Manager of BICO Services in MIR, says that CATS will make a world of difference to everyone concerned. "Now when we have a request for a letter or document, we often have to delve through backlogs of unfiled material. With CATS it will already be in the automated text storage file. We'll have it at our fingertips without having to hunt all over the department for the file. Our work will be much faster, and that will pay off for users."

### CATS system to evolve

CATS will be operational in Phase II. After the change-over date, all new material, whether electronic or paper, will be handled through the CATS system. The current records system will continue to be used to locate older material.

David LaFranchise, Acting Deputy Director of Records Information Systems in MIR, says that some aspects of CATS will evolve over time. "In a sense we're feeling our way. The technology has run far ahead of our ability to plan how people are going to use it." In the meantime, he and colleagues in the MIR working groups, who are developing procedures for CATS, promise a streamlined records information system to unify access to paper documents, electronic text and data.

### Tag it "formal"

Whether your message is "formal" or "informal" will to a large extent determine where you file your documents. An official letter, memorandum or telex is considered a formal message. It must be filed as such, and will automatically be stored in CATS. You may also choose to file a formal message in your personal or shared cabinet for ready reference.

However, a comment, opinion, or round-trip memo is "informal" and won't be filed to CATS automatically. Dossett is anxious for all COSICS users to understand the reason for formalizing official information.

"In order for us to provide fast and accurate retrieval of documents, it's important that users send those documents through the formal mechanisms to the CATS database."

## COSICS Previewed at HQ Demonstration Centre



Joanna Barclay of DEC conducts COSICS workshops at Headquarters.

(Photo by Ron Devries)

From early June to mid-October, more than 1000 employees got a glimpse of COSICS' possibilities in the Demonstration Centre at Headquarters. Staff from Digital Equipment Corporation (DEC) ran a series of daily workshops for the Department, demonstrating the main functions of the COSICS system in English and French.

There were 165 demonstrations. They included "a day in the life of a COSICS user," giving an overview of the system; and detailed looks at the electronic mail function; TEAMDATA, the database and spreadsheet program; WPS-PLUS, the word-processing program; and Time Management, the daily calendar.

Most of those who attended the workshops found them to be very well presented and a useful introduction to COSICS.

### Transition into COSICS

As the installation of COSICS proceeds in the pilot areas of the Department, neither CATS nor some aspects of the shared filing systems are fully operational. However, all information is being captured and will be filed to records in paper form.

David LaFranchise points out that CATS working groups are ready, willing and able to field questions and opinions on anything to do with records. "Start with your own BICO or records service, and let them know what you would like to see. We don't want people to have unrealistic expectations of CATS, but the new system will let us put more effort into providing service rather than putting away paper."

## Your Local COSICS Representatives

When your turn to get a COSICS terminal rolls around, one of the people you will meet is your TSSO, that is, your Telecommunications and Systems Security Officer.

As COSICS moves into the Department, communicators are receiving training for new COSICS-related duties. Most of what the CMS-turned-TSSOs will be doing is behind the scenes, somewhat sensitive, and rather technical. Some of the TSSOs' responsibilities, though, entail direct service to users: the TSSOs are the local representatives of COSICS. Familiarity with some of the jargon might make communication with your former communicator a bit easier.

When HCLP<sup>1</sup> and later the Ottawa COSICS Centre or your post TSSO gets the order to put a new user on the system anywhere in the world, a **user<sup>2</sup>** account is "built" for that person. The TSSO or Ottawa COSICS Centre:

- lets the system know that a new user is joining the system;
- develops a **user name<sup>3</sup>** (for now it consists of your last name, initials, and a number in case there is more than one user with the same name, such as BELLMR1 or MARCHANDS1; later the user name may include an indication of the location of the user, such as your division's symbol or the city where your mission is located);
- tells the division or mission that the account is ready; and
- assigns your first **password<sup>4</sup>** which will give you **access to your user account<sup>5</sup>** the way your P.I.N. number for your banking machine gives you access to your bank account.

Have you ever come back from a vacation and found that you cannot remember your combination? If you have forgotten your COSICS password, the TSSO will give you access to the system. Then once you are logged on, you will be issued a new password.

But the job of a TSSO is not all glamour. **ALL-IN-1<sup>6</sup>** has an electronic "wastebasket" where it keeps any **files<sup>7</sup>** which you have deleted until you tell it to "empty" the waste basket. Until it is emptied, you can retrieve any file from it: it's something like fishing a piece of paper out of your regular wastebasket for a phone number or name. But if you never empty your electronic wastebasket, it is the TSSO who will have to step in after about a week and do it for you. Note, though, that the TSSO cannot read your files: your account is personal, and no one else, including the TSSO, has access to your files.

Are you a night owl? When COSICS is set up in a mission or division, normal operating hours are determined by local conditions and needs. The details are still being worked out, but in general, if you need to work after normal COSICS operating hours, you can let the TSSO know so that your terminal remains connected after hours. Similarly, if there is a crisis in the middle of the night, system security requires that the TSSO abroad will have to go into the mission to arrange terminal access to COSICS, just as communicators do now when they have to send or receive urgent telegrams. Some things never change.

Finally, the TSSOs **back up<sup>8</sup>** the system on a scheduled basis so that there is a second copy of each file in case anything happens to the first. If there are any other problems with the system, the TSSO will be the first to try to work them out. They have been trained to run tests on the system to diagnose the source of the trouble. Then, depending on the problem, the TSSO will replace the module or component, call in a regional technician, or consult with Ottawa.

So when you find out that you are getting your COSICS terminal, take out this article again and bone up on the terminology. You may find the whole process more "user friendly".

<sup>1</sup> The computer centre in the depths of the Pearson Building.

<sup>2</sup> A "user" is anyone using COSICS.

<sup>3</sup> The form of your name which the system recognizes.

<sup>4</sup> A series of letters which you type on your terminal to get access to your COSICS files.

<sup>5</sup> Will allow you to use COSICS and your personal files in COSICS.

<sup>6</sup> The collection of programs which COSICS runs for messaging, word processing, for creating spreadsheets and databases, and so on.

<sup>7</sup> Messages, reports, or any documents you work on using COSICS.

<sup>8</sup> To make copies on removable media such as disks or tapes of all files on the system.

# FORUM

## You were asking ...

### What COSICS functions can employees on the network expect in the near future?

In North America, COSICS operational software (the computer programs that determine its functions) will be installed in three releases. The first, already installed, has: the message pack (which replaces the incoming and outgoing tel packs), messaging (electronic mail) and word processing (called WPS-PLUS). The second, projected for February, has the electronic Bulletin Board, spreadsheet and database (TEAMDATA) and all the COSICS security features. The third, scheduled for the end of the fiscal year, will have the remaining features, including CATS (COSICS Automated Text Storage) shared filing, on-line help and computer-based instruction.

### If I'm on the COSICS system in Washington and I want to communicate with London, what happens?

We've built an electronic link between the existing communication system and COSICS. When you send a message to a non-COSICS mission, the system will convert your text into the standard format, and electronically transmit it to London as before.

### What about communicating from a non-COSICS post to a Headquarters Unit with COSICS?

Initially, the telegrams will be received in a telegram pack as usual. When COSICS is fully operational (at the end of Phase I), telegrams will automatically be routed from CDCS to COSICS, and they will arrive in the COSICS message pack (on the recipient's COSICS terminal).

## HELP!

COSICS users in distress needn't remain so for long. For answers to your questions, try:

- the COSICS Training Manual, designed to be used for reference as well as a practice guide;
- a colleague, who may already have found the answer and would be happy to share his/her expertise;
- software documentation which is provided with the different programs and COSICS applications;
- the "help" button on your keyboard for a specific problem; or the gold key and "m" for a menu of possibilities;
- the COSICS electronic bulletin board, which will carry typical problems and solutions, courtesy of the Help Centre;
- the COSICS Help Centre, staffed during working hours; send a COSICS message or dial 99-COSICS;
- a TSSO (Telecommunications and Systems Security Officer).

## COSICS Acronyms

**CAIPS**  
Computer-Assisted Immigration Processing System — a system being installed in certain missions to facilitate visa processing

**CARS**  
Computer Alarm Response System — an automated alarm system installed in missions to detect intruders

**CATS**  
COSICS Automated Text Storage — a system for computer-based storage and retrieval of departmental texts and records

**CDCS**  
Canadian Diplomatic Communications Service

**COPS**  
COSICS Office Processing System — the central computers (CPUs) and software installed in missions or Headquarters

**CPU**  
Central Processing Unit — the part of the computer which controls the interpretation and execution of software programs; often used to mean the computer as a whole

**DEC**  
Digital Equipment Corporation — the manufacturer of COSICS computers and software

**FOTS**  
Fibre Optic Transmission System — the network of fibre optic cables, connectors and switches which carry COSICS signals

**TSSO**  
Technical and Security Services Officer — the person who ensures smooth operation of COSICS at missions and Headquarters

**UPS**  
Uninterruptible Power Supply — installed at missions to provide emergency electricity to allow orderly shutdown of the COPS in case of local power failure

**VDT**  
Video Display Terminal — the "screen"; also called a monitor

**WIN**  
World Information Network — a PC-based data system used to support the TID program in Canada and abroad

The COSICS Newsletter is a publication of the COSICS Project Management Office, External Affairs and International Trade Canada. It is published periodically and is available to all employees. For additional copies, contact Communications Policy Division (BML).

Le bulletin du COSICS est publié par le Bureau de gestion du projet COSICS, Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada. Il est publié périodiquement, et est à la disposition de tous les employés. Vous pouvez obtenir des exemplaires supplémentaires auprès de la Direction de la politique des communications (BML).

**CATS**  
Stockage automatisé de textes du COSICS — système informatisé de stockage et d'extraction des textes et autres documents du Ministère

**COPS**  
COSICS Automated Text Storage

**COPS**  
Système de bureautique du COSICS — les ordinateurs centraux (UCT) et les logiciels installés aux missions ou à l'Administration centrale (COSICS Office Processing System)

**DEC**  
Digital Equipment Corporation — le fabricant des ordinateurs et logiciels

**COSICS**  
COSICS

**FOTS**  
Système de transmission par fibres optiques — le réseau de câbles en fibres optiques, de connecteurs et de commutateurs qui transmet les signaux du COSICS (Fibre Optic Transmission System)

**SCCD**  
Service canadien de communications diplomatiques

**UCT**  
Unité centrale de traitement — la partie de l'ordinateur qui contrôle l'interprétation et l'exécution des programmes faisant partie du logiciel; expression souvent employée pour désigner l'ensemble de l'ordinateur

**UPS**  
Alimentation non interrompible — installée aux missions pour assurer une alimentation de secours (en cas de panne d'électricité locale) afin de permettre l'arrêt en bon ordre du COPS (Uninterruptible Power Supply)

**VDT**  
Terminal à écran de visualisation — «l'écran», appelé aussi un récepteur de contrôle (Video Display Terminal)

**WIN**  
Réseau mondial d'informations — un système de données fondé sur l'OP, qui sert à l'appui du programme de DTE au Canada et à l'étranger (World Information Network)

Les utilisateurs du COSICS qui ne savent pas quoi faire trouveront vite réponse à leurs questions. Si cela vous arrive, essayez :

- le Manuel de formation du COSICS, qui est conçu pour servir à la fois d'ouvrage de référence et de guide pratique
- un(e) collègue, qui a peut-être déjà trouvé la réponse et qui sera heureux(se) de vous faire bénéficier de ses connaissances
- la documentation relative au logiciel qui est fournie avec les différents programmes et les applications COSICS
- la touche «aide» sur votre clavier (appelé WPS-PLUS). La deuxième, prévue pour écrire, comprend le babillard électronique, le chiffrier et la base de données (TEAMDATA) et tous les dispositifs de sécurité du COSICS. La troisième, prévue pour la fin de l'année financière, réunit les autres fonctions, dont le CATS (Stockage automatisé de textes du COSICS), classement partagé, l'assistance en direct et l'enseignement assisté par ordinateur.

**Quelles fonctions COSICS seront mises prochainement à la disposition des employés sur le réseau?**

En Amérique du Nord, le logiciel d'exploitation COSICS (les programmes machine qui déterminent les fonctions) sera installé en trois versions. La première, déjà en place, comprend le bloc messages (qui remplace la diffusion des télégrammes reçus et des télégrammes expédiés), la messagerie électronique et le traitement de textes (appelé WPS-PLUS). La deuxième, prévue pour février, comprend le babillard électronique, le chiffrier et la base de données (TEAMDATA) et tous les dispositifs de sécurité du COSICS. La troisième, prévue pour la fin de l'année financière, réunit les autres fonctions, dont le CATS (Stockage automatisé de textes du COSICS), classement partagé, l'assistance en direct et l'enseignement assisté par ordinateur.

**Qu'arrive-t-il si je suis sur le réseau COSICS à Washington et que je veuille communiquer avec Londres?**

Nous avons établi une liaison électronique entre le système de télécommunications actuel et le COSICS. Lorsque vous envoyez un message à une mission non dotée du COSICS, le système donnera à votre texte la présentation standard et le transmettra électroniquement à Londres comme avant.

**Comment communiquez-vous d'une mission non dotée du COSICS avec une unité de l'Administration centrale qui est dotée du COSICS?**

Au début, les télégrammes seront reçus en un ensemble comme d'habitude. Lorsque le COSICS sera pleinement opérationnel (à la fin de la phase I), les télégrammes seront automatiquement acheminés du RDTC au COSICS et ils arriveront dans le bloc messages du COSICS (sur le terminal COSICS du destinataire).

## Acronymes du COSICS

**ASST**  
Agent des services de sécurité et des télécommunications — la personne qui assure le bon fonctionnement du COSICS aux missions et à l'Administration centrale

**CAIPS**  
Le système de traitement informatisé des dossiers d'immigration — système qui est installé actuellement dans certaines missions pour faciliter le traitement des demandes de visa (Computer Assisted Immigration Processing System)

**CARS**  
Système d'alerte et d'intervention dans les chanceleries — système d'alerte automatisé installé dans les missions pour déceler les intrusions (Computer Alarm Response System)

## A L'AIDE

# FORUM

## Vous demandiez ...

**Quelles fonctions COSICS seront mises prochainement à la disposition des employés sur le réseau?**

En Amérique du Nord, le logiciel d'exploitation COSICS (les programmes machine qui déterminent les fonctions) sera installé en trois versions. La première, déjà en place, comprend le bloc messages (qui remplace la diffusion des télégrammes reçus et des télégrammes expédiés), la messagerie électronique et le traitement de textes (appelé WPS-PLUS). La deuxième, prévue pour février, comprend le babillard électronique, le chiffrier et la base de données (TEAMDATA) et tous les dispositifs de sécurité du COSICS. La troisième, prévue pour la fin de l'année financière, réunit les autres fonctions, dont le CATS (Stockage automatisé de textes du COSICS), classement partagé, l'assistance en direct et l'enseignement assisté par ordinateur.

**Qu'arrive-t-il si je suis sur le réseau COSICS à Washington et que je veuille communiquer avec Londres?**

Nous avons établi une liaison électronique entre le système de télécommunications actuel et le COSICS. Lorsque vous envoyez un message à une mission non dotée du COSICS, le système donnera à votre texte la présentation standard et le transmettra électroniquement à Londres comme avant.

**Comment communiquez-vous d'une mission non dotée du COSICS avec une unité de l'Administration centrale qui est dotée du COSICS?**

Au début, les télégrammes seront reçus en un ensemble comme d'habitude. Lorsque le COSICS sera pleinement opérationnel (à la fin de la phase I), les télégrammes seront automatiquement acheminés du RDTC au COSICS et ils arriveront dans le bloc messages du COSICS (sur le terminal COSICS du destinataire).

00818 78609



# COSICS

Réseau canadien d'information et de communication protégées à accès direct

## Le COSICS en plein essor

### Commentaires des participants au projet pilote

Durant les mois d'été, un groupe d'employés de l'Administration centrale et de la Mission permanente à New York (PERMISNY) a eu la primeur de l'utilisation du nouveau matériel. Aucune formation officielle n'ayant été dispensée avant le mois d'août, ceux qui ont reçu leurs terminaux dans le cadre du projet pilote se sont basés sur une première ébauche du manuel du COSICS et se sontentraîés.

De façon générale, les premières impressions relatives au COSICS sont positives. Voici les commentaires de certains des employés qui ont participé au projet pilote :

**Louise Olivier**, secrétaire du directeur général, Direction générale des organisations internationales, est l'une des vingt employés de l'Administration centrale disposant d'un terminal COSICS sur son bureau. Ayant déjà travaillé avec un système informatique moins sophistiqué dans le secteur privé, elle se dit impressionnée par le potentiel du COSICS tout en le trouvant très simple d'utilisation.

«Je pense que les fonctions de base sont très faciles à apprendre. Il suffit de suivre les instructions dans le manuel. Le risque de tout gâcher est vraiment très limité.»

Dans un premier temps, Mme Olivier utilise le système pour envoyer des messages électroniques et établir l'emploi du temps de son patron, Chris Westdal. Selon elle, ces deux fonctions représentent une grande économie de temps, à la fois pour M. Westdal et pour elle-même.

«Étant donné la nature de son poste, il reçoit un très grand nombre d'appels téléphoniques, et le COSICS me permet de lui envoyer un bref message électronique l'informant qu'un tel a appelé pour telle raison.

«Le fait qu'il puisse lire les messages quand cela lui convient, et éviter d'être constamment dérangé par la sonnerie est un très grand avantage. Il peut ainsi employer son temps de façon plus profitable.» De plus, ajoute Mme Olivier, la facilité avec laquelle on peut communiquer avec PERMISNY, contourner l'obstacle des lignes téléphoniques occupées et faire

de brefs commentaires sur les textes continue un autre atout du système. Elle prévoit que les relations avec les autres missions, lorsque ces dernières feront partie du réseau, bénéficieront des mêmes avantages.

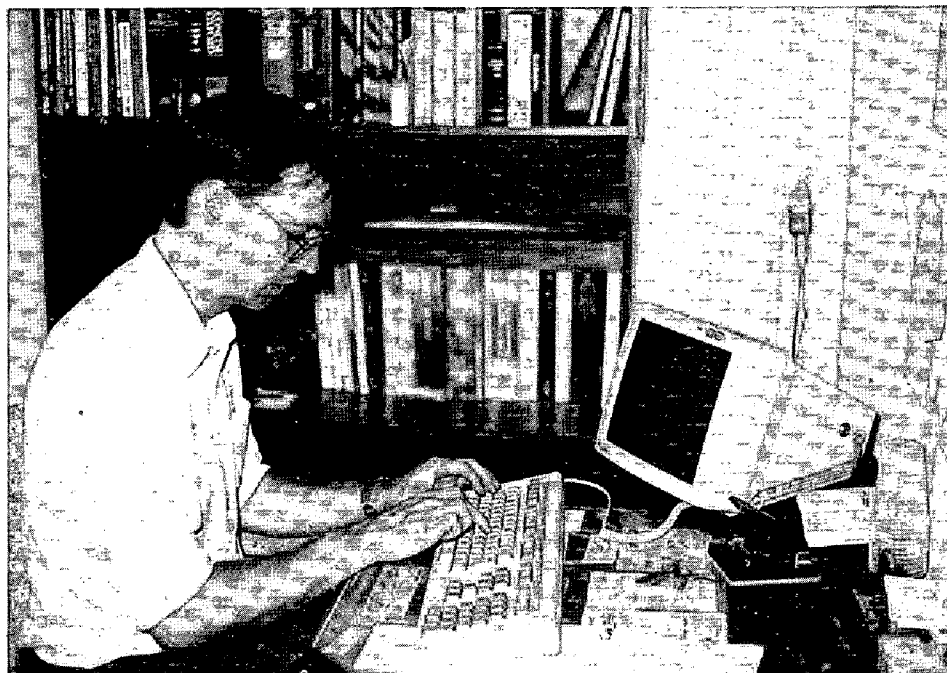
**Claire Journault**, secrétaire auprès du sous-secrétaire d'État associé, M. Raymond Chrétien, n'avait jamais utilisé d'ordinateur. Pendant l'été, elle s'est familiarisée avec certains aspects du COSICS, et elle-même et M. Chrétien ont envoyé et reçu des messages électroniques. Mme Journault est persuadée qu'après avoir assisté aux séances de formation, elle fera davantage appel au COSICS dans son travail.

«Jusqu'à présent, je suis satisfaite du système. L'écran est facile à lire, le clavier est bien conçu et je suis ravie de m'en servir tous les jours comme machine à écrire.»

De nombreux employés de PERMISNY hésitent encore à utiliser le nouveau matériel deux mois après son installation comme cela est souvent le cas pour ce qui est de la bureautique de pointe. **Manon Verreault**, secrétaire et fervente utilisatrice du COSICS, s'explique mal cet état de fait. Quant à elle, elle trouve très divertissant de travailler avec le nouveau équipement, qu'elle considère par ailleurs nettement supérieur à l'ancien système de traitement de texte, souvent défectueux.

«La première chose dont j'ai pris conscience, c'est de pouvoir travailler à mon bureau. Lorsque je travaillais dans la salle de traitement de texte, je devais retourner à mon bureau afin d'obtenir l'information dont j'avais besoin pour répondre aux appels. Maintenant que j'ai tout sous la main, mon travail y gagne en rapidité et en efficacité.»

Son collègue **Bill Milner**, le commis aux archives de la mission, utilise le COSICS depuis la date de sa mise en oeuvre. Ce «mordu» des ordinateurs, comme il se décrit lui-même, ne tarit pas d'éloges au sujet du nouveau système. «Le traitement de texte exécute pratiquement toutes les fonctions qu'on est en droit d'exiger. J'aime beaucoup le clavier aussi, il



Bill Milner à PERMISNY.

(Photo de Jean-Charles Ferland)

est très agréable au toucher. Je ne tape pas très bien, mais je me sens très à l'aise avec ce système.»

M. Milner émet pourtant quelques réserves, dont la présence d'un dictionnaire américain dans le programme de traitement de texte n'est pas la moindre (installation d'un dictionnaire britannique, prévue prochainement, devrait remédier à ce problème). Il suggère également de revoir la conception de la calculatrice de bureau et d'y ajouter une touche pour les pourcentages, et une colonne de chiffres apparente qui laisse voir le déroulement de l'opération.

**Richard Têtu**, conseiller juridique de PERMISNY, est persuadé que le système, une fois entièrement opérationnel, fera économiser du temps et de l'énergie, et répondra parfaitement aux besoins des agents de la mission. «Dans des missions multilatérales comme la nôtre, les journées de travail sont longues. Le COSICS accélérera l'acheminement et le traitement des communications entre notre mission et Ottawa. Lorsque l'Assemblée générale et le Conseil de sécurité des Nations Unies sont en session, nous pouvons envoyer les rapports et résolutions à Ottawa à 21 h et obtenir la réponse le lendemain.»

**Hélène Lafortune**, dont les responsabilités englobent les droits de la personne et les questions

humanitaires aux Nations Unies, partage l'enthousiasme de M. Têtu. «Mes besoins sont de rédiger les rapports finals, de communiquer rapidement avec Ottawa, et de réduire le décalage entre nos horaires de travail.»

Avant la mise en place du COSICS, Mme Lafortune rédigeait ses rapports à la main et les faisait dactylographier par sa secrétaire. Grâce à quelques heures de formation et l'aide occasionnelle de l'une des secrétaires, elle utilise maintenant le traitement de texte du COSICS. De plus, le COSICS lui permet d'envoyer des messages électroniques à Ottawa après les heures normales de bureau. «Je n'ai plus besoin de laisser une petite note pour me rappeler de téléphoner le lendemain. Je suis absolument convaincue d'économiser du temps chaque fois que j'utilise le COSICS.»

Y a-t-il des critiques? Mme Lafortune a trouvé le *Guide des utilisateurs du COSICS* trop complexe pour les usagers débutants, et a proposé qu'une version de base simplifiée soit rédigée pour ces derniers. (En réalité, il a depuis été remplacé par un nouveau guide de formation beaucoup plus facile à utiliser que la première version. A terme, chaque machine s'accompagnera également d'un manuel de référence plus détaillé à

l'intention de l'utilisateur.)

Par ailleurs, Mme Lafortune est d'avis que des ordinateurs portatifs ajouteraient au COSICS une dimension très pratique pour les employés qui doivent travailler chez eux ou préparer des rapports pendant leurs déplacements. (Du fait que les terminaux COSICS ne sont pas «autonomes», c'est-à-dire qu'ils sont reliés par câble aux ordinateurs centraux, et pour des raisons de sécurité, ils ne peuvent être portatifs.)

Outre ces commentaires, Hélène Lafortune, tout comme les autres participants au projet pilote, a peu de critiques à formuler au sujet du système COSICS. Tous les employés comptent vivement sur la formation pour leur permettre d'utiliser le système autant que possible dans leur travail quotidien.

## Planifier en fonction de l'élément humain

Au fur et à mesure de l'installation du COSICS au sein du Ministère, de plus en plus de gens seront touchés par le système. Bien que le but du COSICS soit d'accroître la productivité, le succès de sa mise en oeuvre dépend de facteurs humains aussi bien que technologiques.

Le mode de travail ne manquera pas d'être modifié par la bureautique. Certains effets — communication plus rapide avec les collègues, équipement compatible dans tout le Ministère — sont clairs, mais d'autres ne sont peut-être pas si évidents. Beaucoup de personnes se demandent de quelle façon et dans quelle mesure le COSICS influera sur leur emploi. D'autres questions se posent également : le système est-il difficile à apprendre? Sera-t-il une aide ou un obstacle? La charge de travail sera-t-elle plus importante ou les tâches seront-elles différentes? Il s'agit de questions normales et compréhensibles qui concernent la dimension humaine de l'implantation de la bureautique sur les lieux de travail.

C'est avec ces questions à l'esprit que la direction a formé un comité qui doit se pencher sur le COSICS et en expliquer les répercussions sur les employés. Nommé Groupe de travail sur l'adaptation à la bureautique, ce

comité est coprésidé par Peter Walker, sous-ministre adjoint du Personnel, et Michael Bell, sous-ministre adjoint responsable du COSICS. Le Groupe de travail est composé de hauts fonctionnaires du Ministère et fait appel aux connaissances de spécialistes.

Sa création reconnaissait le fait que l'introduction de technologie dans une organisation comme la nôtre fournit une excellente occasion d'aller au-delà des progrès technologiques immédiats et d'améliorer l'environnement de l'organisation dans son ensemble, voire dans certains cas d'offrir des possibilités d'emplois plus intéressants. «Faire de cela une réalité est la tâche que la direction nous a confiée,» dit Bill Sinclair, conseiller spécial auprès de Peter Walker sur l'aspect relations humaines du COSICS. A l'heure actuelle, des membres du comité étudient plus particulièrement la formation, les communications, et l'évaluation; il y a également un sous-comité, le Groupe de travail sur la conception des tâches.

La conception des tâches est une nouvelle approche pour le Ministère et se distingue de la classification des postes. L'objectif consiste à fournir des «profils de poste» pour les membres de l'effectif, afin de guider les gestionnaires et les superviseurs au fur et à mesure qu'ils modifient leurs activités courantes en fonction des nouvelles conditions de travail découlant de la mise en place du COSICS. Les profils de poste aideront les gestionnaires à entrevoir de nouvelles possibilités pour leurs employés, à aller au-delà de la traditionnelle distribution des tâches, et, dans certains cas, à conférer aux employés des responsabilités supplémentaires.

L'incidence du COSICS s'étendra à tous les employés du Ministère, quoique les répercussions les plus étendues porteront probablement sur les relations de travail entre les agents et les secrétaires.

Non seulement les agents seront en mesure de faire leur propre travail aux terminaux (comme le font déjà un grand nombre d'entre eux sur leur ordinateur personnel), mais ils pourront également envoyer directement leur travail à leurs collègues; le CATS (Système COSICS de stockage automatisé de textes)

leur fournira un accès plus rapide au matériel de référence dans les dossiers du Ministère; enfin, la facilité avec laquelle l'on peut laisser des messages COSICS aura pour effet de réduire les interruptions constantes du téléphone et d'éliminer la corvée des messages téléphoniques.

Par ailleurs, il se pourrait que le travail de secrétaire s'en trouve modifié et s'oriente davantage, par exemple, vers des services d'administration ou de recherche; la secrétaire pourrait effectivement se voir attribuer certaines des responsabilités plus intéressantes qui ont disparu peu à peu des fonctions typiques de secrétariat en raison de la lourde charge de tâches mécaniques, notamment la dactylographie et la photocopie.

En résumé, le rôle des équipes chargées de la conception des tâches consiste à élaborer des profils éventuels pour les employés de chaque unité de travail, et à les remettre aux gestionnaires à titre de prototype. Selon M. Sinclair, il est souhaitable que les gestionnaires saisissent l'occasion d'apporter des changements, au lieu d'y mettre en frein.

M. Sinclair fait également remarquer que la conception des tâches évoluera avec le temps. Des employés des divers groupes professionnels et des différentes filières, en tant que membres du Groupe de travail sur la conception des tâches, collaborent avec leurs propres collègues afin de faciliter l'élaboration de profils de poste.

Dans l'intervalle, les membres du Groupe de travail utilisent des ressources tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Ministère afin de faciliter la suite des opérations. Afin de les aider dans leur entreprise, ils ont fait appel à un consultant, Mme Mary Baetz, spécialiste de l'incidence de la bureautique sur les employés et auteur du livre *The Human Imperative — Planning for People in the Electronic Office*. «Il s'agit d'une nouvelle expérience pour nous tous» déclare M. Sinclair. «Nous devons faire appel à l'expérience des autres, aux connaissances des spécialistes et à nos propres projets pilotes, et apporter au fur et à mesure les changements qui conviennent.»

## Le «classeur» automatisé

Où vont les «chemises» électroniques? Dans le «classeur» automatisé, naturellement.

D'une capacité à peu près équivalente à celle du classeur courant à quatre tiroirs dans lequel vous conservez vos dossiers, le système personnel de classement automatisé du COSICS sera connecté à votre terminal afin d'y stocker tous vos documents. Vous serez libre d'y stocker des documents internes ou ceux obtenus de sources extérieures, de même que les feuilles de calcul électronique et les bases de données.

### Classement partagé

Outre ce «classeur personnel» vous aurez accès à un classeur commun pour le matériel de référence ou pour les versions provisoires auxquelles collaborent plusieurs personnes. L'organisation des «classeurs» dépendra des besoins de chaque secteur ou mission. A titre d'exemple, une direction du commerce ou des relations à l'Administration centrale pourrait disposer d'un classeur commun, une mission importante pourrait en avoir plusieurs, tandis qu'une petite mission pourrait souhaiter n'en avoir qu'un.

### Documents ministériels

Pour ce qui est des documents ministériels, un système central de stockage et d'extraction muni de son propre ordinateur sera installé à l'Administration centrale. Le nouveau système, appelé Système COSICS de stockage automatisé de textes (le CATS), saisira tous les messages ou documents officiels circulant à l'intérieur ou à l'extérieur du Ministère.

Grâce au CATS, tous les employés, qu'ils soient à l'AC ou dans une mission, seront en mesure d'obtenir des renseignements auprès d'un Agent de contrôle de l'information (BICO) à Ottawa. Les missions continueront de disposer de leurs propres registres pour ce qui est des documents sur papier. Toutefois, elles seront plus libres de choisir ceux qu'elles souhaitent conserver, sachant qu'elles peuvent obtenir auprès de BICO tout matériel dont elles ont besoin. Le nouveau système permettra aux

BICO de chercher un document à l'aide de son en-tête (date, auteur, destinataire, etc.), du numéro de dossier, ou du texte du document lui-même. Par conséquent, le processus sera beaucoup plus efficace. «Nous espérons avoir un taux de succès plus élevé lorsque les gens nous présenteront des demandes peu claires,» fait remarquer un préposé de MIR.

Rick Dossett, gestionnaire intérimaire des services BICO à MIR, déclare que le système CATS constituera un énorme changement pour tous les intéressés. «À l'heure actuelle, lorsque l'on nous demande une lettre ou un document, nous devons souvent fouiller parmi des piles de dossiers non classés. Avec le CATS, le matériel demandé sera déjà classé dans le système de stockage automatisé de textes. Il sera à portée de la main, ce qui nous évitera de chercher le dossier dans tout le Ministère. Notre travail s'effectuant beaucoup plus rapidement, le système sera donc plus rentable pour les utilisateurs.»

### Évolution du système CATS

Le CATS sera opérationnel au cours de la Phase II. À la suite du passage d'un système à l'autre, tout le nouveau matériel, qu'il soit électronique ou sur papier, sera traité par le système CATS. Le système actuel d'information documentaire continuera d'être utilisé lorsqu'il s'agira de chercher des documents plus anciens.

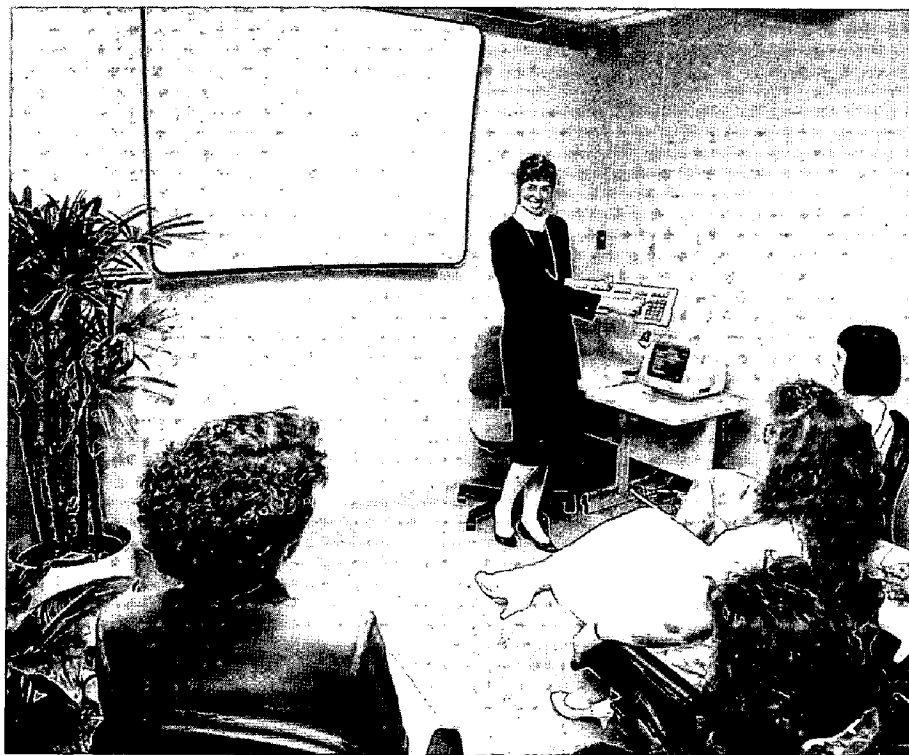
David LaFranchise, directeur adjoint intérimaire des Systèmes de l'information documentaire à MIR, affirme que certains aspects du CATS évolueront au fil du temps. «D'une certaine façon, nous avançons à tâtons; en effet, nous sommes beaucoup trop dépassés par la technologie pour prévoir comment les gens vont s'en servir.» Dans l'intervalle, M. LaFranchise et ses collègues des groupes de travail de MIR, qui élaborent des procédures pour le système CATS, promettent un système d'information documentaire rationnel afin d'unifier l'accès aux documents écrits ainsi qu'aux textes et aux données électroniques.

### «Formel» ou «informel»

C'est en grande partie en fonction du caractère «formel» ou «informel» de votre message que vous classerez vos documents. Une lettre, une note de service ou un télex officiel est considéré comme un message formel. Il doit donc être classé comme tel, et sera automatiquement stocké dans le système CATS. Vous pouvez également classer un message formel dans votre «classeur» personnel ou commun aux fins de consultation rapide.

Toutefois, un commentaire, une opinion ou une note de service aller-retour a un caractère «informel» et ne sera pas classé automatiquement dans le système CATS. M. Dossett tient à ce que tous les utilisateurs du COSICS comprennent pourquoi l'information officielle doit revêtir un caractère formel. «Afin qu'il nous soit possible d'extraire des documents de façon rapide et exacte, il est important que les utilisateurs envoient ces documents à la base de données de CATS par l'intermédiaire des mécanismes formels.»

## Avant-première du COSICS Centre de démonstration de l'AC



Joanna Barclay de DEC dirige des ateliers à l'administration centrale. (Photo de Ron Devries)

Du début de juin à la mi-octobre, plus de 1000 employés ont eu un aperçu des possibilités du COSICS au Centre de démonstration à l'Administration centrale. Durant une série d'ateliers quotidiens tenus au Ministère, des membres du personnel de la Digital Equipment Corporation (DEC) ont montré les principales fonctions du système COSICS en anglais et en français.

Il y a eu 165 démonstrations. Cela comprenait «une journée dans la vie d'un utilisateur du COSICS», soit une vue d'ensemble du système; ainsi qu'un examen de la fonction du courrier électronique; TEAMDATA, le programme de chiffrier électronique, WPS-PLUS, le programme de traitement de texte; Gestion du temps et l'agenda quotidien.

De l'avis de la plupart des participants, les ateliers étaient très bien présentés et constituaient une introduction utile au COSICS.

### Transition vers le système COSICS

La mise en place du système COSICS se poursuit dans les zones pilotes du Ministère, mais ni le CATS ni certains aspects des systèmes de classement commun ne sont encore entièrement en service. Néanmoins, toute l'information est actuellement saisie et sera versée aux dossiers sous forme de documents écrits.

M. LaFranchise fait remarquer que les groupes de travail du CATS sont fin prêts à recevoir les questions et les opinions sur tout ce qui concerne l'information documentaire. «Consultez d'abord votre propre BICO ou le responsable de l'information documentaire et faites-lui part de vos suggestions. Il ne faut pas demander l'impossible au système CATS, mais le nouveau système nous permettra de nous attacher davantage au service offert plutôt qu'à ranger du papier.»

### Vos représentants locaux du COSICS

Lorsque viendra votre tour d'obtenir un terminal COSICS, l'une des personnes que vous rencontrerez sera votre ASST, c'est-à-dire l'agent des services de sécurité et des télécommunications.

Au fur et à mesure que le COSICS s'installe au Ministère, les communicateurs reçoivent de la formation pour assurer les nouvelles fonctions que leur confère ce système. La majeure partie des tâches des CM devenus ASST s'accompliront dans les coulisses; elles auront un caractère quelque peu délicat et plutôt technique. Certaines des fonctions des ASST impliquent cependant un service direct aux utilisateurs: les ASST sont les représentants locaux du COSICS. En vous familiarisant avec une partie du jargon, vous trouverez sans doute un peu plus facile de communiquer avec

vos anciens communicateurs.

Lorsque HCLP<sup>1</sup> et, plus tard, le Centre du COSICS à Ottawa ou l'ASST de votre mission recevront l'ordre de mettre un nouvel utilisateur<sup>2</sup> sur le réseau n'importe où dans le monde, un «compte d'utilisateur» sera établi pour cette personne. L'ASST ou le Centre du COSICS à Ottawa :

- feront connaître au réseau qu'un nouvel utilisateur s'y joint;
- élaboreront un nom d'utilisateur<sup>3</sup> (pour le moment, il est formé de votre nom de famille, de vos initiales et d'un numéro au cas où il existe plus d'un utilisateur avec le même nom, par exemple BELLMR1 ou MARCHANDS1; plus tard, le nom d'utilisateur comprendra peut-être une indication du lieu où il se trouve, par exemple le symbole de votre direction ou la ville où est située votre mission);
- diront à la direction ou à la mission que le compte est prêt; et
- vous attribueront votre premier mot de passe<sup>4</sup> qui vous donnera accès à votre compte d'utilisateur<sup>5</sup>, de la même manière que votre numéro NP de machine bancaire vous donne accès à votre compte en banque.

Vous est-il arrivé, à un retour de vacances, de ne pouvoir vous rappeler votre combinaison? Si vous avez oublié votre mot de passe COSICS, l'ASST vous donnera accès au réseau. Et une fois que vous serez entré(e) en communication, vous recevrez un nouveau mot de passe.

Mais le travail d'un ASST n'a pas que des attrait. ALL-IN-1<sup>6</sup> a une corbeille à papier électronique où sont conservés les dossiers<sup>7</sup> que vous avez supprimé tant que vous ne donnez pas l'ordre de «vider» la corbeille. Tant que celle-ci n'est pas vidée, vous pouvez y retrouver tout dossier: c'est comme repêcher un morceau de papier de votre corbeille ordinaire pour retrouver un numéro de téléphone ou un nom. Mais si vous ne videz jamais votre corbeille électronique, c'est l'ASST qui devra intervenir après environ une semaine et le faire pour vous. À noter,

cependant, que l'ASST ne peut lire vos dossiers: votre compte est personnel et personne d'autre, y compris l'ASST, n'a accès à vos dossiers.

Êtes-vous un «oiseau de nuit»? Lorsque le COSICS est installé dans une mission ou une direction, les heures normales de fonctionnement sont déterminées par les conditions et besoins locaux. Les détails sont encore en voie de mise au point, mais, d'une façon générale, si vous avez besoin de travailler après les heures normales de fonctionnement du COSICS, vous pouvez le faire savoir à l'ASST afin que votre terminal reste connecté après les heures ouvrables. De même, si une crise se produit au milieu de la nuit, la sécurité des systèmes exige que l'ASST à l'étranger aille à la mission afin d'assurer l'accès par terminal au COSICS, comme le font les communicateurs lorsqu'ils ont à envoyer ou à recevoir des télégrammes urgents. Certaines choses sont immuables...

Enfin, les ASST font régulièrement des copies de secours<sup>8</sup> afin qu'il y ait une deuxième copie de chaque dossier au cas où quelque chose arriverait à la première. Si d'autres problèmes se posent, c'est à l'ASST qu'on s'adressera en premier pour essayer de les résoudre. Il a reçu la formation voulue pour passer des programmes d'essai sur le réseau afin de diagnostiquer l'origine du mal. Puis, selon la nature du problème, l'ASST remplacera le module ou le composant, fera venir un technicien régional ou consultera Ottawa.

Lorsque vous serez sur le point de recevoir votre terminal COSICS, relisez cet article et bâchez-en la terminologie. Vous trouverez sans doute que l'ensemble du processus est plus facile à utiliser.

<sup>1</sup> Le Centre d'informatique dans les profondeurs de l'édifice Pearson.

<sup>2</sup> Un «utilisateur» est toute personne qui se sert du COSICS.

<sup>3</sup> La forme de votre nom que reconnaît le système.

<sup>4</sup> Un série de lettres que vous dactylographiez sur votre terminal pour avoir accès à vos dossiers COSICS.

<sup>5</sup> Vous permet de vous servir du COSICS et de vos dossiers personnels dans le COSICS.

<sup>6</sup> L'ensemble des programmes que passe le COSICS pour la messagerie, le traitement de textes, pour créer des chiffriers électroniques et des bases de données, etc.

<sup>7</sup> Messages, rapports, ou tout document sur lequel vous travaillez en vous servant du COSICS.

<sup>8</sup> Faire des copies de tous les dossiers dans le système sur un support amovible comme des disques ou des bandes («back-up»).

# FORUM

## Vous demandiez ...

### Quelles fonctions COSICS seront mises prochainement à la disposition des employés sur le réseau?

En Amérique du Nord, le logiciel d'exploitation COSICS (les programmes machine qui déterminent les fonctions) sera installé en trois versions. La première, déjà en place, comprend le bloc messages (qui remplace la diffusion des télégrammes reçus et des télégrammes expédiés), la messagerie électronique et le traitement de textes (appelé WPS-PLUS). La deuxième, prévue pour février, comprend le babillard électronique, le chiffrier et la base de données (TEAMDATA) et tous les dispositifs de sécurité du COSICS. La troisième, prévue pour la fin de l'année financière, réunira les autres fonctions, dont le CATS (Stockage automatisé de textes du COSICS), classement partagé, l'assistance en direct et l'enseignement assisté par ordinateur.

### Qu'arrive-t-il si je suis sur le réseau COSICS à Washington et que je veuille communiquer avec Londres?

Nous avons établi une liaison électronique entre le système de télécommunications actuel et le COSICS. Lorsque vous envoyez un message à une mission non dotée du COSICS, le système donnera à votre texte la présentation standard et le transmettra électroniquement à Londres comme avant.

### Comment communique-t-on d'une mission non dotée du COSICS avec une unité de l'Administration centrale qui est dotée du COSICS?

Au début, les télégrammes seront reçus en un ensemble comme d'habitude. Lorsque le COSICS sera pleinement opérationnel (à la fin de la phase I), les télégrammes seront automatiquement acheminés du RDTC au COSICS et ils arriveront dans le bloc messages du COSICS (sur le terminal COSICS du destinataire).

## À L'AIDE

Les utilisateurs du COSICS qui ne savent pas quoi faire trouveront vite réponse à leurs questions. Si cela vous arrive, essayez :

- le Manuel de formation du COSICS, qui est conçu pour servir à la fois d'ouvrage de référence et de guide pratique
- un(e) collègue, qui a peut-être déjà trouvé la réponse et qui sera heureux(se) de vous faire bénéficier de ses connaissances
- la documentation relative au logiciel qui est fournie avec les différents programmes et les applications COSICS
- la touche «aide» sur votre clavier pour un problème précis; ou la touche couleur d'or et «m» pour un menu de possibilités
- le babillard électronique du COSICS, qui présentera des problèmes et solutions typiques offertes par le Centre de dépannage
- le Centre de dépannage COSICS, où du personnel se trouve en permanence durant les heures ouvrables : composez 99-69-COSIC(S).
- un ASST (agent des services de sécurité et des télécommunications).

## Acronymes du COSICS

### ASST

Agent des services de sécurité et des télécommunications — la personne qui assure le bon fonctionnement du COSICS aux missions et à l'Administration centrale

### CAIPS

Le système de traitement informatisé des dossiers d'immigration — système qui est installé actuellement dans certaines missions pour faciliter le traitement des demandes de visa (Computer Assisted Immigration Processing System)

### CARS

Système d'alerte et d'intervention dans les chancelleries — système d'alerte automatisé installé dans les missions pour déceler les intrusions (Computer Alarm Response System)

### CATS

Stockage automatisé de textes du COSICS — système informatisé de stockage et d'extraction des textes et autres documents du Ministère (COSICS Automated Text Storage)

### COPS

Système de bureautique du COSICS — les ordinateurs centraux (UCT) et les logiciels installés aux missions ou à l'Administration centrale (COSICS Office Processing System)

### DEC

Digital Equipment Corporation — le fabricant des ordinateurs et logiciels COSICS

### FOTS

Système de transmission par fibres optiques — le réseau de câbles en fibres optiques, de connecteurs et de commutateurs qui transmet les signaux du COSICS (Fibre Optic Transmission System)

### SCCD

Service canadien de communications diplomatiques

### UCT

Unité centrale de traitement — la partie de l'ordinateur qui contrôle l'interprétation et l'exécution des programmes faisant partie du logiciel; expression souvent employée pour désigner l'ensemble de l'ordinateur

### UPS

Alimentation non interruptible — installée aux missions pour assurer une alimentation de secours (en cas de panne d'électricité locale) afin de permettre l'arrêt en bon ordre du COPS (Uninterruptible Power Supply)

### VDT

Terminal à écran de visualisation — «écran», appelé aussi un récepteur de contrôle (Video Display Terminal)

### WIN

Réseau mondial d'informations — un système de données fondé sur l'OP, qui sert à l'appui du programme de DTE au Canada et à l'étranger (World Information Network)

Le bulletin du COSICS est publié par le Bureau de gestion du projet COSICS, Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada. Il est publié périodiquement, et est à la disposition de tous les employés. Vous pouvez obtenir des exemplaires supplémentaires auprès de la Direction de la politique des communications (BML).

The COSICS Newsletter is a publication of the COSICS Project Management Office, External Affairs and International Trade Canada. It is published periodically and is available to all employees. For additional copies, contact Communications Policy Division (BML).

Canada and abroad support the TID program in

World Information Network — a

WIN

"screen"; also called a monitor

VDT

orderly shutdown of the COPS in

emergency electricity to provide

installed at missions to provide

Uninterruptible Power Supply —

UPS

Headquarters

ensures smooth operation of

Technical and Security Services

which carry COSICS signals

Fibre Optic Transmission System

board, which will carry typical

menu of possibilities;

or the gold key and "m" for a

keyboard for a specific problem;

the "help" button on your

second, projected for February, has the

electronic Bulletin Board, spreadsheet and

database (TEAMDATA) and all the COSICS

security features. The third, scheduled for

the end of the fiscal year, will have the

remaining features, including CATS

(COSICS Automated Text Storage) shared

fling, on-line help and computer-based

instruction.

If I'm on the COSICS system in

Washington and I want to communicate

with London, what happens?

We've built an electronic link between

the existing communication system and

COSICS. When you send a message to a

non-COSICS mission, the system will

convert your text into the standard format,

and electronically transmit it to London as

before.

What about communicating from a non-

COSICS post to a Headquarters Unit with

COSICS?

Initially, the telegrams will be received in

a telegram pack as usual. When COSICS is

fully operational (at the end of Phase I),

telegrams will automatically be routed from

CDCS to COSICS, and they will arrive in the

COSICS message pack (on the recipient's

COSICS terminal).

COSICS users in distress

needn't remain so for long. For

answers to your questions, try:

•the COSICS Training Manual,

designed to be used for

reference as well as a practice

guide;

•a colleague, who may already

have found the answer and

software (the computer programs that

determine its functions) will be installed in

three releases. The first, already installed,

has: the message pack (which replaces the

incoming and outgoing tel packs),

messaging (electronic mail) and word

processing (called WPS-PLUS). The

staffed during working hours;

the COSICS Help Centre,

of the Help Centre;

problems and solutions, courtesy

board, which will carry typical

the COSICS electronic bulletin

the end of the fiscal year, will have the

remaining features, including CATS

(COSICS Automated Text Storage) shared

fling, on-line help and computer-based

instruction.

If I'm on the COSICS system in

Washington and I want to communicate

with London, what happens?

We've built an electronic link between

the existing communication system and

COSICS. When you send a message to a

non-COSICS mission, the system will

convert your text into the standard format,

and electronically transmit it to London as

before.

What about communicating from a non-

COSICS post to a Headquarters Unit with

COSICS?

Initially, the telegrams will be received in

a telegram pack as usual. When COSICS is

fully operational (at the end of Phase I),

telegrams will automatically be routed from

CDCS to COSICS, and they will arrive in the

COSICS message pack (on the recipient's

COSICS terminal).

COSICS users in distress

needn't remain so for long. For

answers to your questions, try:

•the COSICS Training Manual,

designed to be used for

reference as well as a practice

guide;

•a colleague, who may already

have found the answer and

software (the computer programs that

determine its functions) will be installed in

three releases. The first, already installed,

has: the message pack (which replaces the

incoming and outgoing tel packs),

messaging (electronic mail) and word

processing (called WPS-PLUS). The

staffed during working hours;

the COSICS Help Centre,

of the Help Centre;

problems and solutions, courtesy

board, which will carry typical

the COSICS electronic bulletin

the end of the fiscal year, will have the

remaining features, including CATS

(COSICS Automated Text Storage) shared

fling, on-line help and computer-based

instruction.

If I'm on the COSICS system in

Washington and I want to communicate

with London, what happens?

We've built an electronic link between

the existing communication system and

COSICS. When you send a message to a

non-COSICS mission, the system will

convert your text into the standard format,

and electronically transmit it to London as

before.

What about communicating from a non-

COSICS post to a Headquarters Unit with

COSICS?

Initially, the telegrams will be received in

a telegram pack as usual. When COSICS is

fully operational (at the end of Phase I),

telegrams will automatically be routed from

CDCS to COSICS, and they will arrive in the

COSICS message pack (on the recipient's

COSICS terminal).

COSICS users in distress

needn't remain so for long. For

answers to your questions, try:

•the COSICS Training Manual,

designed to be used for

reference as well as a practice

guide;

•a colleague, who may already

have found the answer and

software (the computer programs that

determine its functions) will be installed in

three releases. The first, already installed,

has: the message pack (which replaces the

incoming and outgoing tel packs),

messaging (electronic mail) and word

processing (called WPS-PLUS). The

staffed during working hours;

the COSICS Help Centre,

of the Help Centre;

problems and solutions, courtesy

board, which will carry typical

the COSICS electronic bulletin

the end of the fiscal year, will have the

remaining features, including CATS

(COSICS Automated Text Storage) shared

fling, on-line help and computer-based

instruction.

If I'm on the COSICS system in

Washington and I want to communicate

with London, what happens?

We've built an electronic link between

the existing communication system and

COSICS. When you send a message to a

non-COSICS mission, the system will

convert your text into the standard format,

and electronically transmit it to London as

before.

What about communicating from a non-

COSICS post to a Headquarters Unit with

COSICS?

Initially, the telegrams will be received in

a telegram pack as usual. When COSICS is

fully operational (at the end of Phase I),

telegrams will automatically be routed from

CDCS to COSICS, and they will arrive in the

COSICS message pack (on the recipient's

COSICS terminal).

COSICS users in distress

needn't remain so for long. For

answers to your questions, try:

•the COSICS Training Manual,

designed to be used for

reference as well as a practice

guide;

•a colleague, who may already

have found the answer and

software (the computer programs that

determine its functions) will be installed in

three releases. The first, already installed,

has: the message pack (which replaces the

incoming and outgoing tel packs),

messaging (electronic mail) and word

processing (called WPS-PLUS). The

staffed during working hours;

the COSICS Help Centre,

of the Help Centre;

problems and solutions, courtesy

board, which will carry typical

the COSICS electronic bulletin

the end of the fiscal year, will have the

remaining features, including CATS

(COSICS Automated Text Storage) shared

fling, on-line help