

Le Signet pour petites missions - L'expérience de Munich

de John Lang, Consul et délégué commercial principal

Munich a été la mission pilote pour la mise à l'essai du **SIGNET pour petites missions (SPM)**, la version du **SIGNET** conçue pour les missions dont la taille est trop modeste pour justifier l'installation d'un serveur pour leurs seuls besoins et la présence d'un gestionnaire des systèmes (GS) sur place. Le serveur que nous utilisons se trouve à notre ambassade à Bonn. Les GS de Bonn en assurent l'entretien et nous fournissent l'aide dont nous avons besoin par liaison téléphonique MITNET. Le SPM a été conçu de façon à offrir le plus de similitudes possibles avec la version standard du **SIGNET**.

Nous n'avons pas encore pleinement saisi toute l'ampleur des répercussions que le SIGNET aura, mais la vie continue et elle ne sera plus jamais la même.

La principale différence entre les deux versions est tout à l'avantage du SPM, car cette version pour petites missions utilise le logiciel Windows pour groupes de travail pour relier les postes de travail et les imprimantes de la mission de Munich, ce qui nous offre d'agréables avantages, comme celui de pouvoir envoyer des télécopies partout dans le monde directement, à partir de nos postes de travail. Maintenant que le SPM est bien rodé, il ne présente plus de désavantage majeur. Bien entendu, cela ne signifie pas que tout a baigné dans l'huile. Pendant quelque temps après

le départ de l'équipe chargée de l'installation, nous avons cru que le SPM ne fonctionnerait tout simplement pas. Nous avons passé un temps considérable à réinitialiser le système, à jurer dans notre barbe et à nous demander pourquoi diable nous nous étions portés volontaires pour la mise à l'essai de ce système. J'ai le plaisir de vous dire que ces premières semaines de tribulations sont définitivement révolues. Le SPM fonctionne extrêmement bien. Nous pouvons donc, maintenant, nous laisser porter par la vague et profiter des changements qu'il apporte à nos façons de travailler.

Il peut être difficile pour ceux d'entre vous qui exploitez le **SIGNET** depuis quelque temps déjà de vous souvenir à quoi ressemblait la vie, « avant », bien que ce passé puisse parfois ressurgir de façon désagréable lorsque, pour une raison ou une autre, le système ne fonctionne pas. En ce qui nous concerne à Munich, nous sommes encore, en tant que récents utilisateurs, en pleine période de transition. Nous n'avons pas encore pleinement saisi toute l'ampleur des répercussions que le **SIGNET** aura, mais la vie continue et elle ne sera plus jamais la même.

Les principaux avantages de l'adoption du **SIGNET** sont évidents pour quiconque a eu l'occasion de mettre ce système à l'essai. On en vient très rapidement, par exemple, à considérer comme normal le fait de pouvoir communiquer de façon instantanée. Par contre, le passage au **SIGNET** a des effets qui étaient peut-être moins évidents au départ. Mentionnons entre autres la diminution du contrôle que la

Calendrier des ateliers **SIGNET**

Veillez noter qu'aucun atelier **SIGNET** ne sera offert aux quartiers généraux durant le mois de mars.

direction peut exercer sur les communications, la décentralisation des fonctions d'archivage, l'obligation d'abandonner des modalités de travail autrefois chéries, une distinction moins nette entre les fonctions de soutien et celles incombant aux agents, le passage à des communications présentant un caractère moins formel et les pressions subies par les employés à qui l'on demande de vivre « en état d'apprentissage » perpétuel. Cette dernière exigence, en particulier, pose des problèmes dans les petites missions qui n'ont pas, sur place, un gestionnaire des systèmes. Notons que tous ces éléments peuvent être la source d'irritation pour les gestionnaires comme pour les employés, selon leur faculté d'adaptation et l'appui qui leur est fourni.

Munich a toutes les caractéristiques de la petite mission type. Les activités de promotion du commerce et de l'investissement y dominant, et le programme consulaire fournit une charge de travail modeste mais constante (sauf pendant l'Oktoberfest, où il semble que les Canadiens aient, Dieu seul sait pourquoi, une propension plus marquée à perdre leurs portefeuilles et leurs passeports). La plupart des

Suite en page 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La gymnastique au bureau

Le présent article est le deuxième d'une série de trois articles portant sur l'ergonomie en milieu de travail

Nuque raide, tension dans les épaules et dos endolori? Travailler devant un ordinateur ne doit pas être synonyme d'inconfort. Une bonne posture et quelques exercices simples, comme ceux illustrés ci-dessous, peuvent vous aider à éviter les raideurs, les douleurs et la fatigue. Asseyez-vous confortablement. Vous ne tarderez pas à voir la différence.

Les exercices aident à détendre les muscles, réduisent le stress et la fatigue générale qui peuvent survenir en position assise et lorsqu'on se concentre pour de longues périodes. Les exercices suivants peuvent se faire durant la journée à votre poste de travail. N'attendez pas la pause-café pour les faire.

Faites ces exercices lentement et doucement. Étirez-vous et gardez cette position pour quelques secondes, puis détendez-vous et recommencez. On peut aisément faire tous les exercices pendant une routine de cinq minutes. Rappelez-vous qu'il ne faut pas retenir sa respiration. Expirez pendant que vous vous penchez ou vous vous étirez.

Le grand étirement



Écartez les doigts en plaçant les paumes vers le haut. Étendez vos bras au-dessous de la tête jusqu'à ce qu'ils soient droits. Ne courbez pas le dos.

L'étirement de côté



Laissez tomber l'épaule gauche jusqu'à ce que la main gauche touche au plancher. Reprenez la position initiale et recommencez de l'autre côté.

L'étirement du dos



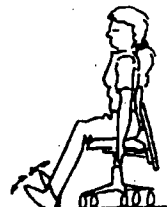
Empoignez le tibia en soulevant la jambe du plancher. Penchez-vous vers l'avant (en courbant le dos), jusqu'à ce que votre nez atteigne vos genoux.

Flexions et étirements de la cheville



Soulevez un pied en gardant la jambe droite. En alternance, fléchissez la cheville (en pointant les orteils vers le haut) et étirez-la (en pointant les orteils vers le plancher). Répétez avec l'autre jambe.

La rotation des chevilles



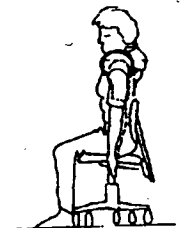
Écartez les pieds en plaçant vis-à-vis vos épaules et en gardant les talons sur le sol. Tournez vos orteils vers l'intérieur, puis vers l'extérieur.

Le soulèvement de la jambe



Asseyez-vous à l'avant du fauteuil, votre dos ne touchant pas au dossier. Mettez vos pieds à plat sur le sol. En gardant la jambe droite, soulevez un pied à quelques pouces du sol. Tenez-le ainsi brièvement, reposez-le sur le sol et répétez avec l'autre jambe.

Le roulement des épaules



Faites rouler vos épaules: vous les poussez vers l'arrière, vous les laissez tomber, puis vous vous détendez. Recommencez le mouvement vers l'avant.

Étirement des poignets



Placez les paumes de vos mains l'une sur l'autre de manière à étirer les muscles des coudes, et que vos poignets soient presque à angle droit. Poussez votre main droite contre votre main gauche pour étirer le poignet le plus possible. Répétez avec l'autre main.

La détente



Asseyez-vous confortablement en croisant les mains sur vos genoux. Respirez lentement et profondément.

Rapport du Groupe des utilisateurs du SIGNET (GUSN)

Sondage mené auprès des utilisateurs

Nous vous sommes reconnaissants d'avoir pris part au sondage mené au sujet d'ICONDESK. C'était réconfortant pour nous de recevoir vos réponses par centaines. Ces réponses font actuellement l'objet d'analyse. Nous espérons être en mesure de vous présenter un rapport à ce sujet au cours des prochaines semaines.

Selon les gestionnaires du réseau, ce sondage constitue un exemple exceptionnel d'utilisation combinée des systèmes SIGNET et ICONDESK. Nous avons pour notre part été agréablement surpris de constater qu'il était possible de les exploiter de cette façon. Cette expérience aura certainement permis de mettre en évidence une façon efficace et efficiente de rejoindre l'ensemble des utilisateurs.

Un examen sommaire des réponses semble révéler qu'ICONDESK ne suscite chez les utilisateurs ni répugnance, ni satisfaction complète. Nous n'avons par ailleurs pas été surpris que bon nombre d'entre vous y suggèrent des améliorations, et nous tenons à souligner, à ce titre, que la version 4.4 d'ICONDESK dont nous avons entrepris le déploiement règle bon nombre des points portés à notre attention dans le cadre de ce sondage.

Code de la route applicable à la messagerie

Nous venons tout juste de terminer l'élaboration des normes et

Mea Culpa!

Dans l'article intitulé « Comment assurer votre confort ergonomique à votre poste de travail » (*Nouvelles de SIGNET* du 13 février 1995), nous indiquions que pour se procurer de nouveaux meubles, les missions devaient communiquer avec SRMP. Veuillez noter qu'il s'agissait en fait de SRMD.

procédures applicables à la messagerie électronique. Comme vous en avez récemment été informés par un message à diffusion générale, le document a été rendu accessible à tous les utilisateurs par l'intermédiaire du répertoire I du réseau local (I:\corpinfo\ror). Il s'agit là d'une première tentative en vue d'établir des lignes directrices concernant l'utilisation de la messagerie électronique. Nous nous sommes efforcés de tenir compte des nombreuses suggestions que vous nous avez faites, et comme nous avons l'intention de produire une nouvelle version de ce document au début de l'été, nous aimerions avoir des suggestions et des commentaires supplémentaires sur le sujet.

Plusieurs d'entre vous nous avez fait parvenir des commentaires au sujet de l'élasticité des adresses électroniques. Le document susmentionné fournit quelques points de repère à ce sujet, mais puisqu'il incombe désormais aux utilisateurs d'adresser leurs messages, il leur incombe aussi de régler les problèmes. Une certaine retenue est de mise, sans quoi le SIGNET et l'ensemble des utilisateurs devront en subir les répercussions.

Comités d'utilisateurs dans les missions

La plupart des missions ont mis sur pied des comités d'utilisateurs. Bon nombre d'entre elles nous ont demandé de leur faire parvenir des renseignements au sujet du rôle et des activités qui incombent à ces comités. En dépit de l'examen des programmes, nous espérons être en mesure de vous présenter un court document à ce sujet au cours des semaines à venir.

Plan de gestion de l'information (PGI)

Au cours des derniers mois, Ron Hartling a assumé la présidence d'un groupe d'utilisateurs, incluant le président du GUSN, chargé d'élaborer le Plan de gestion de l'information qui, à compter du 1^{er}

avril 1995, encadrera les efforts d'informatisation au Ministère. La production de ce document a requis un effort considérable. Nous tenons à souligner que les nombreux commentaires et suggestions qui nous sont parvenues de votre part concernant les améliorations à apporter au SIGNET, et concernant les nouveaux services et les nouvelles fonctions que vous aimeriez voir s'y ajouter, ont été pris en considération lors des discussions. Nous espérons que cela se reflètera dans le PGI.

Une des principales caractéristiques du PGI est qu'il conçoit la gestion de l'information au Ministère comme un aspect global et de toute première importance pour le SIGNET et les systèmes connexes. Le principe mis en avant par le Plan est conçu pour s'appliquer à un système d'information opérationnel englobant les données produites à l'interne aussi bien qu'à l'externe. Il s'agit de fournir aux utilisateurs des instruments (aussi bien du type client-serveur que des applications ou des outils de présentation supplémentaires) qui leur permettront d'exploiter ces données selon leurs besoins. Ce système appuiera les aspects politique, économique, juridique et social du travail du Ministère.

Le Plan devrait être terminé à la fin de mars, et des précisions supplémentaires pourront alors être fournies.

« ... 5 % des répercussions de l'informatique sont attribuables à la technologie et 95 % aux changements culturels. »

-Andy Macdonald
Agent informatique en chef
Gouvernement du Canada
(Hum, février 1995, p. 28)

Vous pouvez dorénavant envoyer des pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet

Dans l'article intitulé « Avez-vous à échanger des messages électroniques par l'intermédiaire d'Internet? » (voir le *Bulletin du SIGNET* du 16 janvier dernier), nous vous indiquions qu'à moins de posséder un logiciel conçu à cet effet, ni vous ni vos correspondants Internet ne pouviez envoyer de pièces jointes. Mais... la technologie évolue vite! En effet, vous pouvez désormais acheminer des pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet pour autant que vos correspondants exploitent un logiciel de messagerie électronique acceptant le protocole « MIME » [vous voulez savoir si vos correspondants exploitent un logiciel compatible? Rien de plus simple! Il suffit de le leur demander!].

Envoi de pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet

Il est aussi simple d'envoyer des pièces jointes par l'intermédiaire d'Internet qu'il est facile de le faire par

l'intermédiaire d'ICONDESK, à une différence près, et non des moindres : la taille des pièces jointes aux messages Internet ne doit pas excéder 250 000 octets.

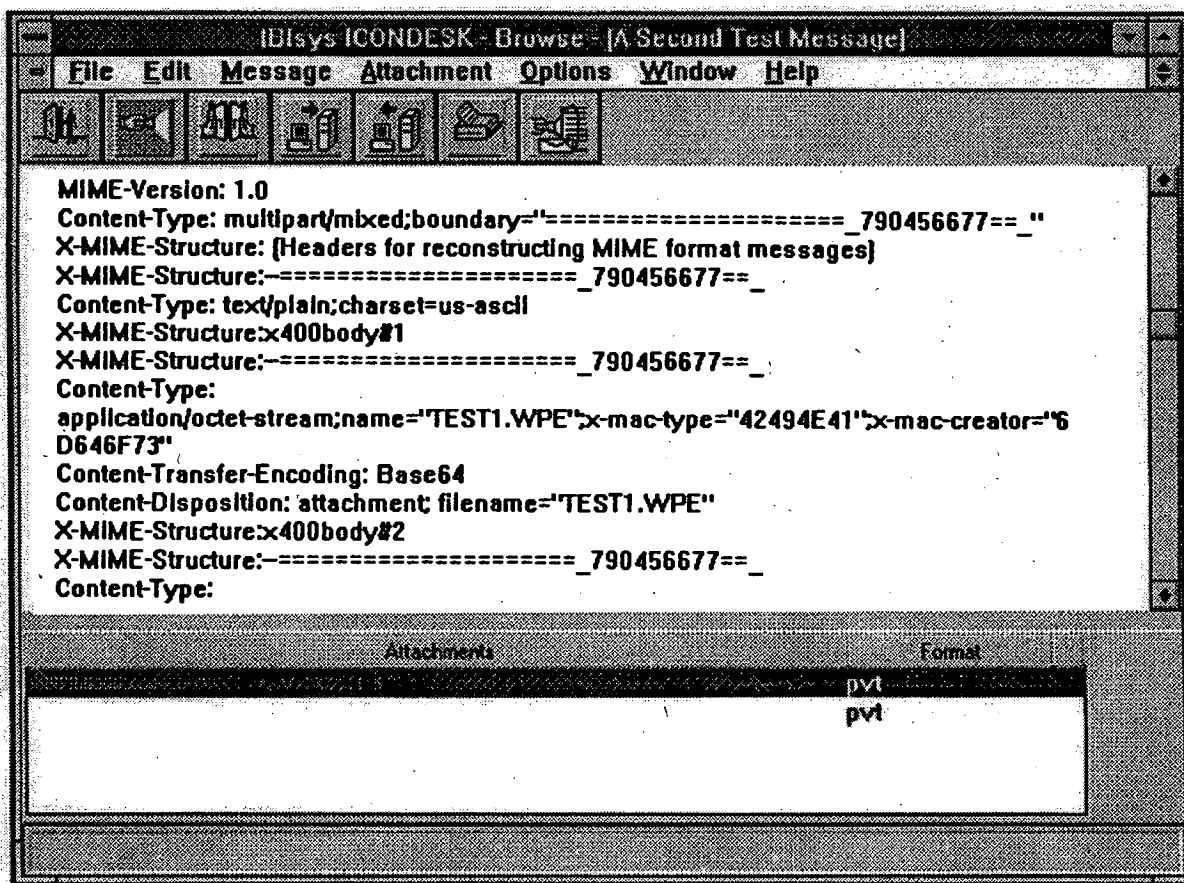
Comment pouvez-vous vérifier le nombre d'octets que comporte une pièce jointe?

1. Dans le gestionnaire de fichiers, cliquez sur le fichier que vous voulez envoyer à titre de pièce jointe.
2. Un chiffre figure dans la première colonne affichée à droite du nom du fichier. Ce chiffre indique le nombre d'octets qu'occupe votre message.

Note : Pour obtenir des renseignements sur l'envoi de pièces jointes de plus de 250 000 octets, veuillez communiquer avec STOS (Section des opérations et du soutien informatiques).

Lecture de pièces jointes reçues par l'intermédiaire d'Internet

Si vous recevez, par l'intermédiaire d'Internet, des messages électroniques accompagnés de pièces jointes, chacune des pièces jointes s'affichera comme une entrée vierge dans la liste des pièces jointes, et affichera l'extension « pvt » (voir l'exemple reproduit ci-dessous). Pour consulter ces pièces jointes, vous devrez d'abord les exporter avant de les rappeler au moyen du programme qui convient (WordPerfect, Quattro Pro, etc). Si l'expéditeur n'a pas précisé en quel format se présentent les pièces jointes, consulter l'en-tête sibyllin qui figure au tout début du texte du message, et qui est aussi reproduit dans l'exemple fourni ci-dessous. Les noms des fichiers s'afficheront selon l'ordre où ils figuraient dans la liste des pièces jointes.



Note : Le texte du message suit l'en-tête, qui est reproduit en partie dans l'exemple (ICONDESK 4.3).

ISSC offrira dans les prochains numéros du *Bulletin* une série d'articles, dont voici le premier, sur la sécurité liée à la technologie de l'information (sécurité TI). ISSC invite d'ailleurs tous les utilisateurs de TI, ainsi que les gestionnaires et les administrateurs, à faire des commentaires ou des suggestions en vue d'articles futurs.

Dans cette série, nous examinerons des sujets d'actualité allant des virus à l'utilisation des divers systèmes employés pour le traitement de l'information présentant un caractère délicat, en passant par les mots de passe, le matériel et les logiciels, les copies de sauvegarde et d'autres aspects importants de la sécurité. La rubrique intitulée Sécurité en bref portera à votre attention des conseils utiles et des mises en garde pour promouvoir de meilleures habitudes personnelles au chapitre de la sécurité.

L'article que nous publions aujourd'hui passe en revue certains des aspects traditionnels de la sécurité comme les mentions de sécurité appliquées aux documents et à l'information. Dans des articles qui paraîtront ultérieurement, nous examinerons les liens qui existent entre les principes qui sous-tendent ces aspects et la sécurité TI. Peut-être souhaitez-vous savoir ce qui nous pousse à ressasser ces questions apparemment « éculées ». Vous serez à même de constater qu'en réalité, les aspects traditionnels de la sécurité et la sécurité TI sont étroitement liés.

Mentions de sécurité

Il a toujours incombé au rédacteur d'un document - la personne compilant les renseignements - d'établir si le produit de son travail devait être classifié ou désigné. Avant l'entrée en

vigueur de la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité, de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, il existait fort peu de sources de références pouvant guider l'application des mentions de sécurité. Cela a conduit à la classification d'un grand nombre de documents qui, selon toute évidence, ne présentaient aucune importance pour l'intérêt national.

À la suite de consultations avec la direction, le MAECI a produit, en 1988, le Guide de classification de sécurité. Il a alors introduit les mentions **PROTÉGÉ** et **PROTÉGÉ (DÉLICAT)** en vue de compléter les autres mentions de sécurité déjà connues. D'autres ministères emploient les catégories **PROTÉGÉ A**, **B** et **C**. Au MAECI, nous employons la mention **PROTÉGÉ** comme l'équivalent de la catégorie **PROTÉGÉ A**, tandis que la mention **PROTÉGÉ (DÉLICAT)** englobe les catégories **PROTÉGÉ B** et **C**. Vous pouvez trouver des renseignements plus détaillés à ce sujet dans le Guide susmentionné.

L'information désignée

L'information désignée est l'information qui ne concerne pas l'intérêt national et qui ne peut pas être classifiée mais qui, selon les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, doit être soustraite à la divulgation. L'information désignée comprend notamment les renseignements personnels, les dossiers médicaux, les renseignements concernant une tierce partie, les documents liés à certaines enquêtes, les résultats des vérifications, les renseignements concernant la position concurrentielle du gouvernement, des dispositions exécutoires, ainsi que des dispositions interdisant la divulgation de certains renseignements qui ne touchent pas la sécurité nationale.

L'information classifiée

Les lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels et la Politique du gouvernement du Canada sur la

sécurité nous aident à définir les renseignements qui devraient être classifiés dans l'intérêt national. Les cotes de sécurité **Confidentiel**, **Secret** et **Très secret** s'appliquent aux renseignements qui, par exemple, seraient susceptibles de porter préjudice à ce qui suit : affaires internationales et défense; intérêts économiques du Canada; sécurité des communications et affaires fédérales-provinciales. Elles peuvent également s'appliquer à certains documents du Cabinet.

Il est important de noter que l'information ne doit pas être classifiée à moins qu'il soit raisonnable de croire que sa divulgation portera préjudice à l'intérêt national.

Sécurité en bref

- Pour traiter les renseignements **PROTÉGÉ (DÉLICAT)** et classifiés, n'employez que le matériel approprié, soit le **SIGNET C2**, le **DUCS** ou d'autres dispositifs **TEMPEST** dans les missions, ou des **OP autonomes** possédant un disque dur amovible (à l'AC).
- Le **SIGNET D** n'offre pas une protection adéquate pour le traitement de l'information portant une mention de sécurité de niveau supérieur à **PROTÉGÉ**.
- Consultez le *Guide de classification de sécurité du Ministère* pour établir quelle est la mention de sécurité qui convient aux documents ou aux renseignements que vous produisez.
- Indiquez la mention qui s'applique aux renseignements ou aux documents que vous produisez au moyen du **SIGNET D** ou du **SIGNET C** au moment de leur production. N'oubliez pas d'indiquer, sur les disquettes et sur les disques durs amovibles, la mention de sécurité la plus élevée qui s'applique aux renseignements contenus sur ces derniers.

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

Small Mission SIGNET - the Munich Experience

by John Lang, Consul and Senior Trade Commissioner

Dept. of External Affairs
Min. des Affaires extérieures
MAR 7 1995
RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY
RETOURNER A LA BIBLIOTHÈQUE DU MINISTÈRE

Munich was the pilot installation for Small Mission SIGNET (SMS), the version of SIGNET for missions that are not large enough to warrant having their own server or System Administrator (SA). Our server is in the embassy in Bonn. The SAs there maintain it and provide us with assistance over the MITNET telephone link. SMS was designed to resemble regular SIGNET as closely as possible. The main difference is a plus - because SMS uses Windows for Workgroups to link the Munich workstations and printers, we enjoy niceties such as being able to send faxes anywhere in the world directly from our workstations. Now that SMS is running smoothly, there are no significant disadvantages. That's not to say everything went perfectly. For a while after the installation team departed it looked like SMS was not going to work at

SMS works extremely well. Now that it does, we can get on with allowing it to change the way we work.

It may be difficult for those of you who have had SIGNET for some time to remember what life was like without it, although you do get an unpleasant reminder whenever, for some reason, SIGNET is down. As new subscribers, we in Munich are still very much in transition. The full impact of SIGNET has not yet sunk in, but life here will never be the same.

The main benefits of "SIGNETization" are familiar to anyone who has experienced it. Instant communications take almost no time to accept as normal. But there are side effects which may not be apparent at first. Among these are: the loss of managerial control over communications, decentralization of record keeping, outmoding of cherished office procedures, a blurring of "support" and "officer" staff functions, an informalization of communications, and pressure on staff to enter a continuous learning mode. This last item is particularly difficult for small missions that do not have a resident SA. Any or all of these effects can be upsetting to managers and staff alike,

The full impact of SIGNET has not yet sunk in, but life here will never be the same.

all. We spent a lot of time re-booting, cursing and wondering why we volunteered to be the pilot. I am happy to report those few weeks are well and truly behind us.

SIGNET workshop schedule

Please note that no SIGNET workshops will be held at Headquarters during the month of March.

depending on how well they accept change and on the level of support available to them.

Munich is a typical small mission. Trade/Investment promotion dominates: the consular program provides a small but steady workload (heavier during Oktoberfest when, for some reason, itinerant Canadians are more prone to losing their wallets and passports). Most of the procedures attending these programs have been in place for years. Before SIGNET, everyone knew what was to be done, who was to do what and how it would get done. The officers used foolscap or dictaphones, the secretaries transcribed, filed, maintained address lists, worked the phones and registered and moved the mail. The eternal harmony of this arrangement was not much disturbed by the introduction of PCs to the workplace - the division of labour was maintained; secretarial desktop real estate became more crowded as PCs joined the IBM Selectrics already there.

Continued on page 2

Continued from page 1

But things did begin to get sticky when we were required to out secretarial support. The longstanding relationships between officers and support staff

The evolution of our working procedures has only just begun. And the changes are being introduced by the staff who must make them work.

came unglued. With some disgruntlement, officers had to start getting out their own stuff. They began to realize what a mailout to 500 selected individuals really means, or just how difficult a printer can be when you send it a document with a bizarre paper size, or how much fun it is to find a file again when all of your files have been given pretty much the same name. Some of the LES officers developed a nervous twitch and were often heard muttering about "inefficient use of my time".

The arrival of Small Mission SIGNET seemed to staff to be a mixed blessing. The ease and informality of e-mail alleviated many of the formatting problems they had preparing paper mail, and e-mail finally made it obvious why they had to send their own messages. On the other hand, it was yet another thing that had to be learned. In the few weeks since SIGNET landed on us, staff have received Lotus Organizer, we acquired a scanner, and faxes to Canada are sent over MITNET

directly from the workstation. And COSMOS just arrived. And ICONDESK will be upgraded to version 4.4 soon.

What has really happened is that the Munich office has become a do-it-yourself adult education centre. We have been forced to become self-reliant because we are largely on our own. Venerable procedures in all areas are being questioned (why register outgoing faxes if no one does it for e-mail?) and re-vamped. Attitude adjustment has helped a lot. The person who exhibited the most initial resistance just acquired a modem for his standalone PC and surfs the "Infobahn" for information in his areas of professional interest (although he still types everything only in upper case because it is more "efficient"). The initial fear of doing something wrong has yielded to impatience when something does go wrong. There is also a growing determination not to accept any nonsense from the system. Instead of allowing the printers to go on strike while they

look around for help, staff independently figure out how to quick-march the printers back to work. This is real empowerment and is one of the major benefits SIGNET brought us. The evolution of our working procedures has only just begun. And the changes are being introduced by the staff who

The main benefits of "SIGNETization" are familiar to anyone who has experienced it. Instant communications take almost no time to accept as normal.

must make them work. Our new calling cards, which include our individual Internet addresses, are cause for comment in Germany. We're on the leading edge... thanks to SIGNET.

**Small Mission SIGNET -
the Other Side of the Story**

We are very pleased that Small Mission SIGNET (SMS) is running smoothly in Munich, our pilot installation. A number of other SMS sites have now been installed and some have not yet reached the successful stability of Munich. Problems continue with login and with the messaging system.

We've learned valuable lessons from our experience in Munich and from other Small Missions. We are working hard and fast to find ways to improve the performance of Small Mission SIGNET, but it will take time. We hope you will be patient with us as we develop needed solutions to the problems at hand. Our goal is for SMS to work as well in all Small Missions, as it does in Munich. It's our job to ensure that it does.

The Office Workout

This is the second in a three-part series on office ergonomics.

Stiff neck, tight shoulders and aching back? Working at a computer shouldn't be uncomfortable. Good posture and simple exercises, like those illustrated below, can help you from getting stiff, sore and tired. Make yourself comfortable. We guarantee you'll really notice the difference.

Exercises help to relax muscles, reduce stress and lessen the general fatigue that can set in when sitting and concentrating for long periods of time. The following exercises can be done during the day at your workstation. Perform the exercises when you feel the need. don't wait for a coffee break.

Do these exercises slowly and smoothly. Stretch and hold for a few seconds, then relax and repeat. All the exercises can be done in a comfortable five-minute routine. Remember not to hold your breath. Exhale as you bend or stretch.

Tall Stretch



Interlock fingers, palms up. Stretch arms above the head until they are straight. Do not arch the back.

Side Stretch



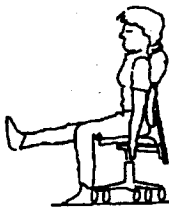
Drop left shoulder, reaching left hand towards the floor. Return to starting position. Repeat on right side.

Back Curl



Grasp shin, lift leg off the floor. Bend forward (curling the back), reaching nose toward the knee.

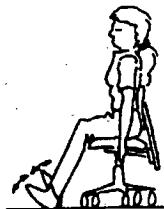
Ankle Flex and Stretch



Hold one foot off the floor, leg straight. Alternately, flex ankle (pointing toes up) and extend (pointing toes toward the floor).

Repeat with the other leg.

Toe-in, Toe-out



Place feet shoulder-width apart, heels on the floor. Swing toes in, then out.

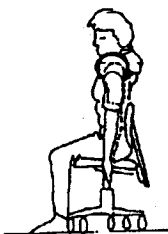
Leg lift



Sit forward on the chair so that your back is not touching the chair's back. Place feet flat on the floor. With a straight leg, lift

one foot a few inches off the floor. Hold, return it to the floor and repeat with the other leg.

Shoulder Roll



Roll the shoulders - raise them, pull them back, then drop them and relax. Repeat in the opposite direction.

Wrist Wrench



Put your palms together, so that your elbows are bent and your wrists are at right angles. Keeping your palms together, push your right palm and fingers against the left and bend the left wrist back.

Repeat to the other side.

Relax



Sit comfortably, hands crossed in your lap. Breathe slowly and deeply.

Report From the SIGNET Users Group (SNUG)

The Survey

Thank you for participating in the ICONDESK survey. We were very gratified to receive hundreds of responses to the survey. These are now being analyzed. Hopefully, we will be able to provide you with a report on the findings in the next few weeks.

According to the network managers, the survey was a unique use of SIGNET and ICONDESK. We were pleasantly surprised that it could be used in the way that it was. It certainly demonstrated an efficient and effective way to reach all users.

A cursory examination of the returns suggest that there is neither abject rejection of ICONDESK nor complete happiness with its performance. Not surprisingly, many of you indicated that improvements are needed; and in large measure, specific comments overlap with the improvements that are contained in ICONDESK 4.4 that is now being implemented.

"...the impact of informatics consists of five per cent technology and 95 per cent change in culture."

-Andy Macdonald

Chief Informatics Officer,
Government of Canada

(Hum, February 1995, p. 28.)

E-Mail Rules of the Road

The Electronic Mail - Standards and Procedures - paper has just been finalized. As you have been recently informed by broadcast message, the document has been distributed to your local I drive (I:\corpinfo\ror). It is a first attempt to provide you with guidelines on the use of e-mail. Every effort has been made to reflect your many suggestions; additional suggestions and comments are welcome, as we plan to re-issue the paper early in the summer.

Several of you have commented on the bounding distensibility of addressing in e-mail. The "rules of the road" paper provides some guidance on this; however, since the 'addressing' power is now in the hands of each user, the solution rests with you. Restraint must be exercised. Otherwise, there will be an adverse impact on the performance of SIGNET, as well as on all users.

Mission SNUG Committees

Most missions have now established SNUG committees. Many missions have asked for further guidance on role and activities. Program review notwithstanding, we would hope to provide a brief paper on the matter in the next few weeks.

Information Management Plan (IMP)

Over the past several months, Ron Hartling has chaired a group of users, including the chairman of SNUG, on the development of the

Plan, whose purpose is to guide computerization in the Department after April 1. It has been a massive effort. The many comments and suggestions you've made on needed improvements to SIGNET and new services and features that you would like to have incorporated into the system, have been reflected in the discussions. Hopefully, most will also be reflected in the Plan.

One of the most significant features of the IMP is its emphasis on the management of information in the Department as a comprehensive, all encompassing issue for SIGNET and its associated features. The concept that is reflected in the Plan is for an operational information system that will encompass internally generated material, as well as that from outside sources. The idea is to provide users with tools (client-server or other types of applications and formatting tools) that would permit the use of this material on demand. This system would support the political, economic, legal and social work of the Department.

The Plan should be completed in late March. Further details will be available at that time.

Our Mistake!

In the article "How to be Ergonomically Comfortable at Your Workstation" (*SIGNET Newsletter*, February 13), we said that missions should contact SRMP if they need to obtain new furniture. Please note the acronym should have read SRMD.

You Can Now Send Attachments to the Internet

In the article, "Do You Need to Exchange E-Mail with the Internet? Here's How" (see *SIGNET Newsletter* of January 16), we said that unless you have special software for the purpose, neither you nor the people with whom you correspond on the Internet should use Attachments. How quickly technology changes! You can now send attachments via the Internet, provided your correspondents use e-mail software that supports the "MIME" protocol. [How will you know if they have the software? Simply ask!]

Sending attachments to the Internet

Sending attachments to the Internet is as straightforward a procedure as sending attachments

within ICONDESK — but with one important difference: you must limit the size of the attachments you send with any one message to 250,000 bytes.

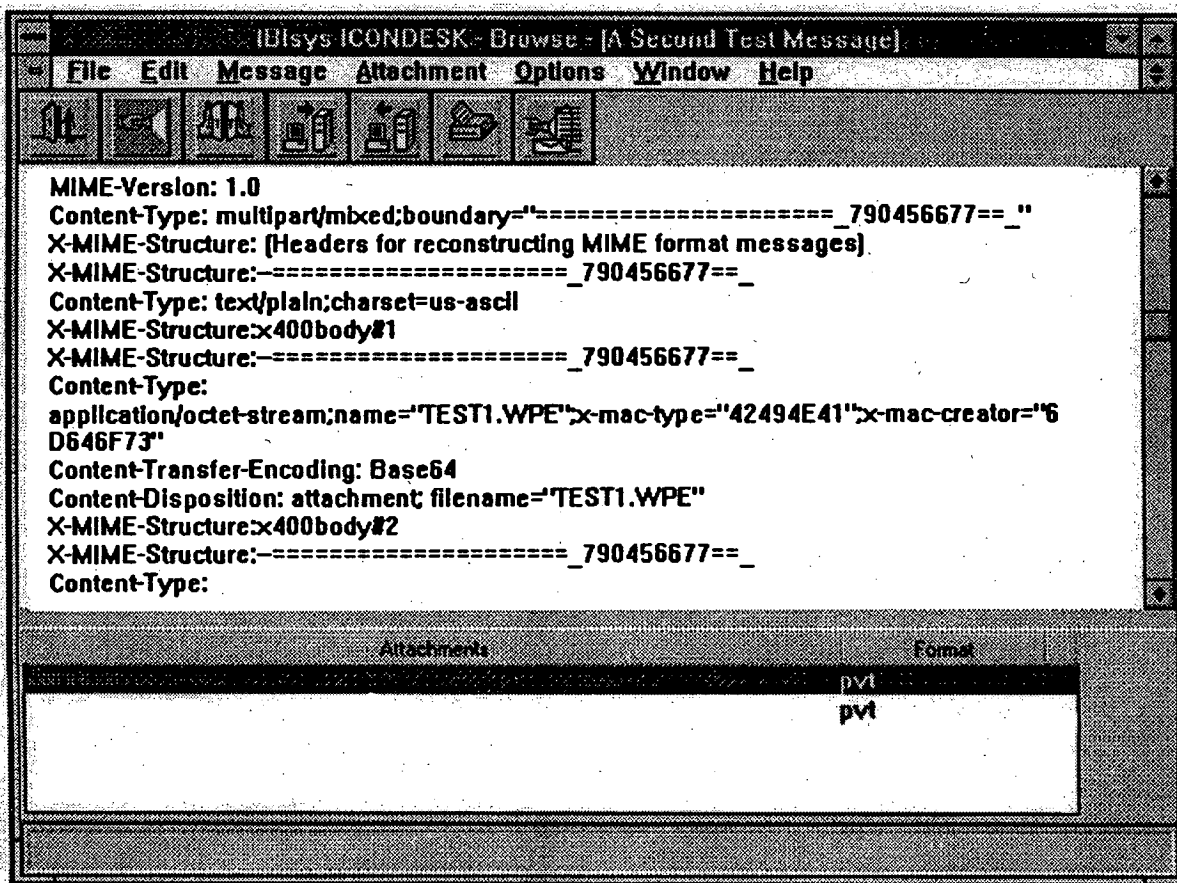
How do you find out the size of your file in bytes?

1. In File Manager, click on the file you want to send as an attachment.
2. In the first column to the right of the file, is a number. This number indicates the number of bytes your message occupies.

Note: Please contact STOS (Informatics Support and Operations) for advice on sending attachments that exceed 250,000 bytes.

Reading attachments from the Internet

If you receive e-mail with attachments from the Internet, each attachment will appear in the Attachments list as a blank entry in "pvt" format (see screen print below). To view these attachments, you must first export them before calling them up using the appropriate program (WordPerfect, Quattro Pro, etc.). If the sender did not specify what the attachments are, look at the cryptic header information at the beginning of the body of the message, also illustrated in the screen print below. The original file names appear there in the same order as the attachments list.



Note: The message text will follow the header information, which is partially displayed in this example (ICONDESK 4.3).

Beginning with this issue of the *Newsletter*, ISSC will present a series of articles on Information Technology Security (IT Security). ISSC invites comments or suggestions for subsequent pieces from all IT Systems users, managers and administrators.

In the series, we will discuss topical issues ranging from viruses, use of the various systems related to sensitive information, passwords, hardware and software to backups and other important matters. The *Secur IT Tips* window will provide you with useful hints and cautions to better promote good personal security practices.

This initial article will examine some of the traditional aspects of security, such as document and information sensitivity labelling. In subsequent articles, we will relate the substance of these aspects to the IT Security environment. You may ask why we are dealing with such seemingly "old issues." In fact, we will show that the two are very closely related.

Sensitivity Labelling

It has always been at the discretion of the drafter of a document - or compiler of information - to determine the security classification or designation of his/her work.

Prior to the issuance of the *Government Security Policy (GSP)*

and the *Access to Information and Privacy Acts (ATIP)*, very little guidance was provided with respect to the application of designations or classifications. This resulted in a large and varied number of documents and information being classified, which were clearly not in the national interest.

Following consultations with management, DFAIT issued the departmental *Security Classification Guide* in 1988. The designations **PROTECTED** and **PROTECTED (SENSITIVE)** were introduced to compliment the well known security classifications. While certain other government departments use the levels **PROTECTED A**, **B** and **C**, DFAIT has relegated **PROTECTED A** to the first category, and **B** and **C** to the **PROTECTED (SENSITIVE)** category. More information on this can be found in the *Guide*.

What is Designated Information?

Designated information is defined as information which lies outside the national interest and may not be classified. The *ATIP* further defines this information as likely to be exempt from disclosure. Examples of designated information include personal information; medical records; information belonging to third parties; certain investigations; audit; competitive position of government; and certain statutory provisions and prohibiting the disclosure of information which does not relate to national security.

What is Classified Information?

The *ATIP* and *GSP* help us determine what information should

be classified in the national interest. The security classifications **Confidential**, **Secret** and **Top Secret** are to be applied to information which, for example, has potential injury to: international affairs and defence; the economic interests of Canada; communications security and federal-provincial relations. This may also include some Cabinet papers and documents.

It is important to note that information must not be classified unless its disclosure could reasonably be expected to cause injury to the national interest.

Secur IT Tips

- Process **PROTECTED (SENSITIVE)** and **Classified Information** on appropriate equipment only; e.g., **SIGNET C2**, **DUCS** and other **TEMPEST** equipment at missions, or stand-alone PCs with a removable hard drive (at HQ).
- **SIGNET D** does not provide adequate safeguards for information above the **PROTECTED** level.
- Refer to the *DFAIT Security Classification Guide* to determine the sensitivity label for your document or information.
- Label your information or document as you process it on **SIGNET D** or **C**. Also, label floppy disks and removable hard drives with the highest sensitivity of the information contained on the disk or drive.

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.