"THE INTEGRATION OF COMMUNICATION MODES IN ARCHITECTURAL SPACES"

IC

University of Montreal
Faculté de l'Aménagement

November 1974

(1)

"The integration of communication modes in architectural spaces"

Research no: C.R.C. 1630-0 (I) P.

COMMUNICATIONS CANADA
JUIL 11 1984
LIBRARY – BIBLIOTHÈQUE

Industry Canada
Library - Queen
AOUT AUG 1 6 2012
Industrie Canada
Bibliothèque - Queen

Research team:

Pierre Campeau
Alain Dardenne
Guy Desbarats
Hervé Gueymard
Claude Lefebvre
Andrée Mongeon

P
91
C654
I58e
1974

DD4609889
DL4609920

Summary:

This study is concerned with two aspects of government communication problems: firstly, communications between government and citizen, and secondly, communications between governmental administrative units underlying the government-citizen interface.

Studies have shown that the government's relationship with citizens in Montreal will be stronger if regional government services are integrated into a readily accessible system. There are two major kinds of communication: asymmetrical, where a user holds a dialogue with an entity different from himself (i.e. a data bank, a public administrative system), and symmetrical, in which two similar entities are brought into contact (i.e. two groups communicating by teleconference). Thus a citizen who contacts the local branch of some government department finds himself in a situation of asymmetrical communication while a proper reception should bring the citizen as quickly as possible into a more comfortable and less dehumanizing situation of symmetrical communication.

Communications between administrative units are basically of the symmetrical type, the message and the medium being of equal importance during the process. Research has shown that complexity is engendered in this kind of communication by psychological problems inherent in functioning in a group and by difficulties arising from a large number of sources communicating simultaneously. Since little is known about

group psychology and since there are large communication networks presently in operation, we would recommend that terminals be set up for a maximum of three to four individuals with the option of increasing the number of sources if necessary. This solution presupposes that the technical problems arising from a large number of sources are more easily solved than those caused by groups of ten to twelve persons. Although this solution runs counter to existing teleconference terminals, a reexamination of the factors involved in the processes and an appraisal of present knowledge in the field of communications lead us to believe that this may be a better approach.

TABLE OF CONTENTS

Part 1.0: Development of a plan for a system of interaction between the public and the government

1.1 Origin of the system

1.2 The two types of interaction

1.3 Characteristics of asymmetrical and symmetrical interactions

1.4 Design criteria for an interaction system

1.5 Influence of these ideas on the citizen-government interface

Part 2.0: The internal administrative communication system

2.1 Mandate

2.2 Factors involved in telecommunications

2.3 General conclusions drawn from the analysis of the factors

2.4 Preliminary questions regarding the three-seat terminal

2.5 The advantages of a three-seat terminal

2.6 Some scientific data in support of the proposed system

2.7 Generic characteristics of the system

1.0: Development of a plan for a system of interaction between public and government

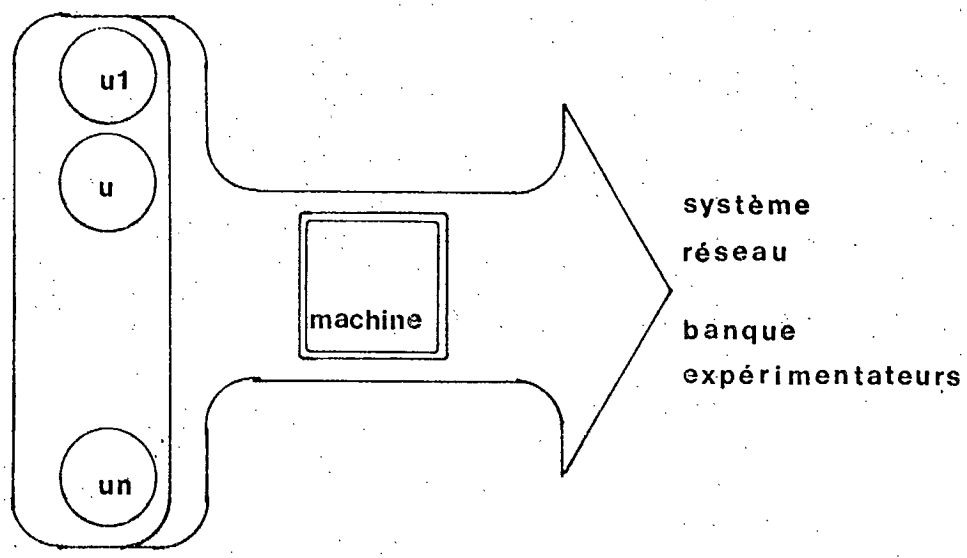
1.1 Origin of the system

The plan for the system derives from an analysis and critical examination of the kind of interaction associated with patterns of communication between the public and the government. This analysis is based on an earlier study of the general operation of the governmental system (see Appendix 1), a more detailed study of the communication situation as it exists in Montreal (see Appendix II) and a critical examination of these situations (see Appendix III).

The plan therefore involves factors which might afford a solution or specifications which should make it possible to define an adequate system for this kind of government-public interaction. In this sense the described system is not entirely new in itself but it constitutes an improvement in comparison to the methods presently employed.

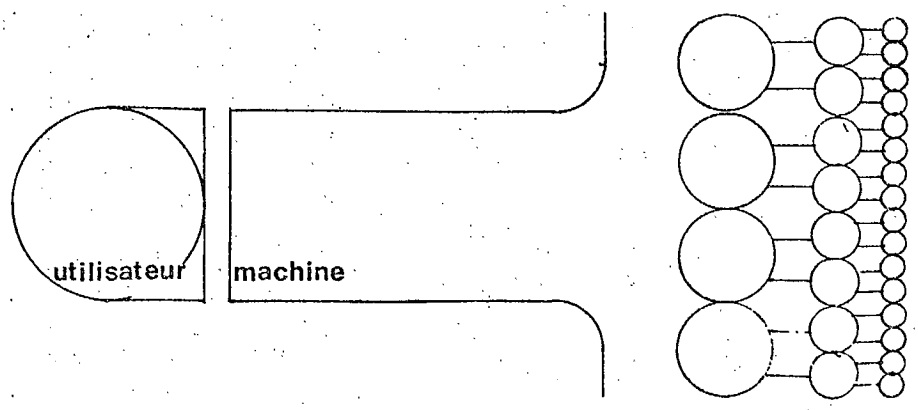
1.2 The two types of interaction

Observation of the selected cases has enabled us to establish the facts below. In all the cases observed, with the exception of teleconferences, the interaction may be simplified as follows:



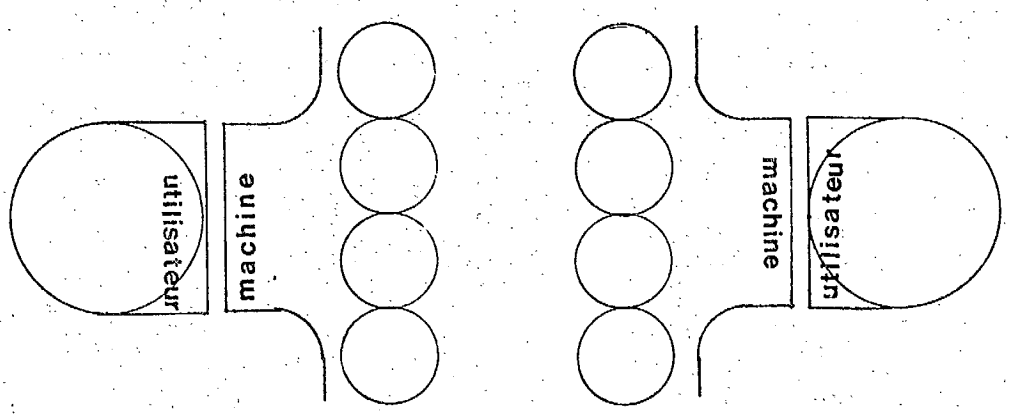
This is always the case where one or several users (U_1, U_2,...U_n) are interfaced with a machine (M) which links them to a whole (a system, a network, a data bank, research workers, etc.). The function of this whole is to extend the user's communication range by connecting it to a range of communication, knowledge and perception which is comprehensive, more open and virtually infinite in its possibilities.

This type of interaction may be illustrated as follows:



This diagram illustrates a type of interaction which we term "asymetrical" to express the fact that the two extreme points of the communication system are different in character and basically incompatible because of their constitution. This incompatibility may be as extreme as that between a human being and a data bank. In this case, the type of communication and the roles of media, system and methods become quite specialized - something we will develop further on.

The example of teleconference is an exception, as stated previously, and proves to be a special case. Here, in fact, we have a type of interaction termed "symetrical" to signify that the two extreme points of the communication system, if not entirely identical, are of the same nature, and often of the same size ans strength. This type of interaction is illustrated below:



Here, the system's two users U_1 and U_2 (the users may be either individuals or groups) are identical, while the same apparatus or machine (M) provides the link with the communication network. In this instance, the situation is one of perfect compatibility between the system's elements. As with asymmetrical interaction, symmetrical interaction imposes a very special role on the media, the system and on the communication methods employed. We shall go into this at greater length further on. To recapitulate, we can characterize the two types of interaction as follows:

asymmetrical interaction

user ⟷ tool ⟷ whole

Example: a man communicating with a data bank

symmetrical interaction

user ⟷ tool ⟷ network ⟷ tools ⟷ user

Example: a teleconference

It should be noted that in both cases the interaction is two-directional (symbolized by (⟷): a dialogue is established between the user and the system in the asymmetrical case, and between one user and another user in the symmetrical case. Interactive communication methods must therefore be established in both cases although they will be different for each.

1.3 Characteristics of asymmetrical and symmetrical interactions

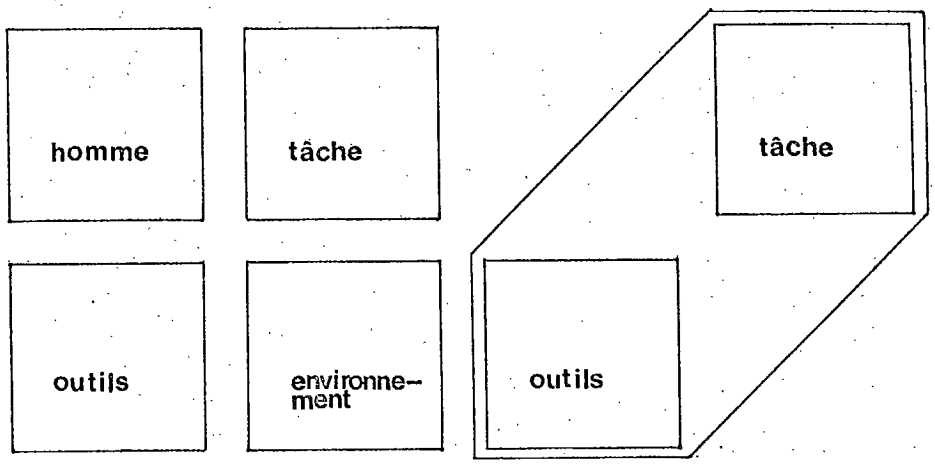
These two types of interaction have very different characteristics which have a considerable bearing on the systems' design.

a) Asymmetrical interaction:

Here, the following characteristics may be stressed:

- the user does not understand the system with which he is communicating unless he is a specialist in this field;
- during the interactive process, the language of communication used by each entity is different: the human language and a machine or numerical language...
- this interactive question-answer process focuses on the need to obtain precise results promptly;
- the stress here is on the task and the technical tools rather than on the user, the methods or the environment. It is the intrinsic nature of the task which influences the process.

In fact, if one considers the four essential elements in a communication situation: a man who accomplishes a task with tools in an environment,

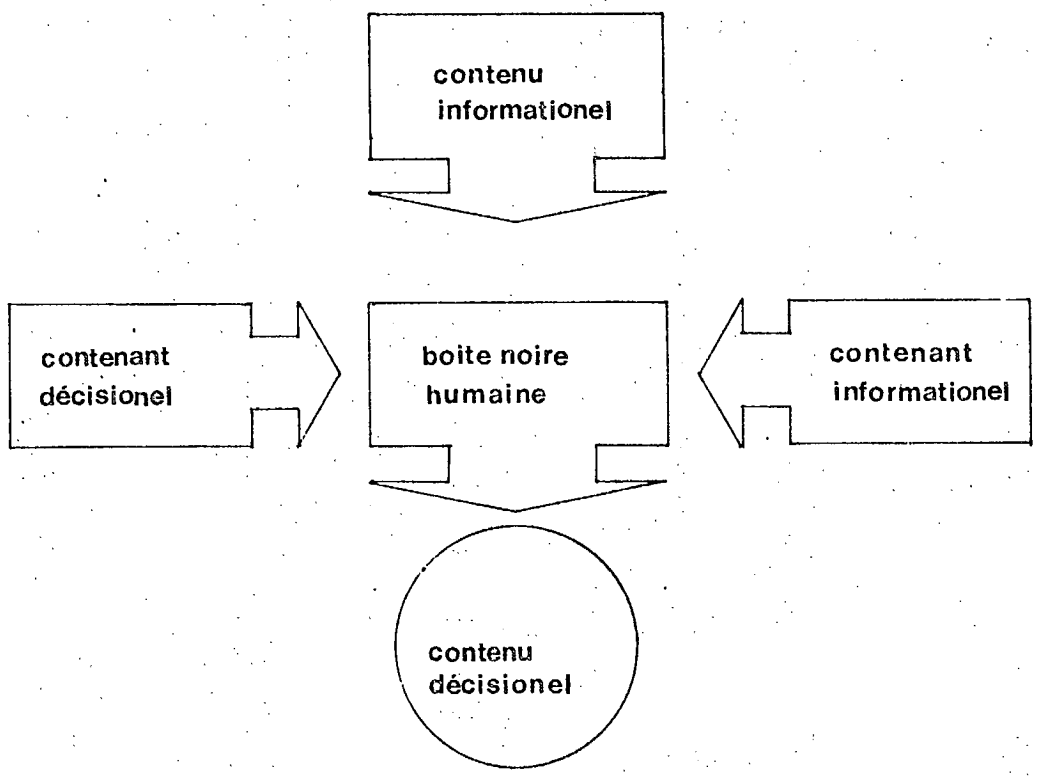


it is obvious that the relationship between task and tools is involved here.

- It is the message rather than the medium which is important during the process.

- It is basically an informative process rather than a communication or decision-making process.

In order to make the relationship between medium and message clear, let us recall the pattern of decision-making, information and communication developed earlier.



This pattern shows basically that a well-informed, rational decision (i.e. the decision message) which is the desired output of a communication, consists of three main components:

1° a message (the information itself)

2° a medium (the form in which the information is presented)

- There is no balance between the parties to the dialogue. As to the task's objective, one entity may be excessively more powerful than the other.

As an example, we have only to mention the enormous potential of a data bank compared with a user getting information on the stock market.

- The asymmetrical case always involves a definite, highly specialized subject (eg. statistics or stock market details) which means that the message is pre-digested and restated by specialists to make it easier to use.

b) Symmetrical interaction

The following characteristics may be given:

- the user understands or at least has an adequate perception of the other entity with which he communicates, whether this be an individual or a group;

- during the interactive process, both entities use a common language - human speech;

- the question-answer dialogue focusses on the process of interaction as much as on the results. It is not that the results to be obtained are less important

here than during asymmetrical interaction, but the means of conveying the information becomes as important as the information itself.

- this type of interaction focuses on the user, his methods and communication environment as much as on the task per se. The extrinsic factors pertaining to the task influence the communication process to the same extent as the intrinsic factors. These then are the four elements involved: the man, the task, the tools and the environment;

- the message takes on the same importance as the medium. In other words, message and medium influence the dialogue;

- it is basically an informative process of communication and decision;

- generally a certain balance exists between the parties to the dialogue. There is no lack of proportion between the task's objective and the means available to the users.

- the dialogue generally revolves around non-specialized subjects. Elements of a more technical nature may be introduced but the level of the discussion remains general.

1.4 Design criteria for an interaction system

The preceding considerations lead us to make the following comments regarding the system design.

With asymmetrical interaction, the entire performance of the system will consist in supplying the precise elements of an answer in the shortest possible time. Here, therefore, the working atmosphere, communication environment and space as well as the variety of methods are of lesser importance. The basic design criterion for these systems is to reduce the incompatibility between the parties to any man-machine dialogue.

With symmetrical interaction, system performance will consist in providing an environment and a variety of communication methods which are favorable to man-man dialogues. The basic design criterion is to increase the compatibility between the parties to the dialogue.

The two preceding comments imply that it is pointless to attempt to create the illusion of "face to face" or to humanize dialogue artificially when the interaction is asymmetrical. On the other hand, with symmetrical interaction, an attempt must be made to enrich the dialogue by various means and to compensate for all that is missing in remote compared with face-to-face interaction.

1.5 Influence of these ideas on the citizen-government interface

The citizen-government interface shows two kinds of relations:

1° the relation between citizen and public administration

2° internal administrative relations which support and prepare citizen-administration relations.

These citizen-administration relations fall into the category of asymmetrical interaction. Here, in fact, is the typical case of a user in contact with an administrative system or a complex information system. Internal administrative relations where administrators are in long distance communication with each other (interdepartmental, inter-city... etc.) in order to solve administrative problems, are in the symmetrical interaction category.

As for the choice of system, the selection criterion will be the reduction of incompatibility between user and system in relations with the citizen and the increase of the users' compatibility in the administrative interface.

There is no doubt that the asymmetrical situation of incompatibility between the citizen and the public system is uncomfortable and that it may be harmful to citizen-government

dialogue. An attempt must therefore be made to attenuate these effects or to remove the user from an incompatibility situation at the start of his dialogue with the government and to bring him into a compatibility situation or into a position of strength equal to that of the administration as soon as possible. This may be effected in three main ways:

- by educating the user so that he can use the system without assistance. This is the situation in a brokerage office (Brault-Chaput);

- by offering users the services of specialists to assist in man-machine dialogue. We encountered an example of this with the videograph;

- the system itself adapts to the user and is "intelligent" enough to be simple to use. (Cell II)

Yet another system selection criterion may be formulated: adjustment of the available media to the nature and importance of the communication demand. In general, there are three types of problems to be solved:

1° problems of the "eureka" type, where there is one precise answer to the question asked. This type of problem requires a prompt machine solution of the asymmetrical kind;

2° problems of the interactive kind in which the man-machine process is similar to the "eureka" process except that it is repetitive. A machine solution is called for but only after a phase of "negotiations" with the machine. Problems of this type call for intelligent systems or even specialists to act as intermediaries between man and system;

3° open-ended problems where a solution engenders other problems.

Problems of this kind, which belong to the human and administrative spheres, demand a symmetrical solution which should trigger a solution-seeking and negotiating process among the parties concerned.

2.0: The internal administrative communication system

2.1 Mandate

From the study of communication in Montreal, which has allowed us to establish the basic requirements and design criteria for communication systems between government and citizen, we go on to determine the design criteria for communication systems within the government. If the government seeks to communicate effectively with the citizen, it must improve its internal administrative communications in order to give a better response to public demands. For the purpose of our research, a generically characteristic kind of communication between the government's administrative units was chosen: to establish a telecommunications link between up to ten persons across the country. This is the problem we shall attempt to solve in the second part of our work.

2.2 Factors involved in telecommunications

Our observations of various communication situations and the study of numerous works on the subject enable us to list the major factors involved in communication between individuals and groups. These factors fall into three general categories:

1° factors relating to the requirements and performance of the communication system;

2° the factors relating to the individual characteristics of the interlocutors and their functioning in a group;

3° the factors relating to the nature of the tasks and activities carried out during these communications.

These three categories of factors have been set out in the form of tables. The factors are listed vertically, while along the horizontal axis are the various group structures possible when ten individuals are brought into communication with each other (i.e. the generic case forming the basis of our analysis). A few remarks might be made here with regard to these tables.

a) They contain a complete list of the problems which may be encountered in telecommunications.

b) The group structures along the horizontal axis represent all situations possible when ten individuals are in communication.

c) The grouping of the factors into three categories enables us to assess the degree to which any factor occurs in one of the twelve situations selected. In fact there are two kinds of factors which occur in communications: positive factors, i.e. desirable ones, which one seeks to maximize (e.g. presence of the other group or decision making); and negative factors, which may impair the communication and represent a constraint to be minimized (e.g. the degree of concentration required or the urgency of a communication).

The following steps were taken to facilitate the reading of the tables: firstly, each factor was regarded as a problem

- either already solved or easy to solve. In this case the rating is 1;
- or an unavoidable factor (e.g. distrust) or one less easily solved. In this case, the rating is 2;
- or a factor representing a more complex problem than the previous ones. Here the rating is 3.

According to the tables, therefore, a rating of 1 represents a good performance by existing systems, a rating of 2 an average performance, and a rating of 3 a very poor performance. The major problems of existing systems are found mainly in the factors and group structures rated 3.

d) Two kinds of partial conclusions may be drawn from the tables:

1° from an examination of the ratings along the horizontal axis, it is possible to establish the behavior of each factor in relation to the various group structures. This examination shows that there are two main types of factors: those whose rating varies in terms of the nature of the group and which are in the majority (e.g. confidentiality and security of a communication) and some factors whose performance rating remains the same regardless of the nature of the groups. Among the latter are factors whose rating is invariably 1 and which are always desirable whatever the group structure (e.g. the degree of satisfaction, the load and flow of the information to be transmitted).

Finally, there are those factors whose rating is invariably 2 or 3: e.g. the problem of meeting other people, (rating 2), a task which always remains difficult whatever the composition of the group.

2° an examination of the performance ratings along the vertical axis enables us to draw conclusions about the performance of the various group structures confronted with the different factors. It shows that there is no ideal group structure (i.e. a group structure which would always have a rating of 1) nor a group structure which is totally poor (a permanent rating of 3). On the contrary, the ratings vary between 1 and 3 for all group structures according to their performance. It is to be noted, however, that when the average performance ratings are compared in terms of the number of sources, the solution with three sources is always superior to the other solutions.

2.3 General conclusions drawn from the analysis of the factors

Our comparative study of factors and group structures reveals that the complexity of telecommunication systems stems from two major considerations:

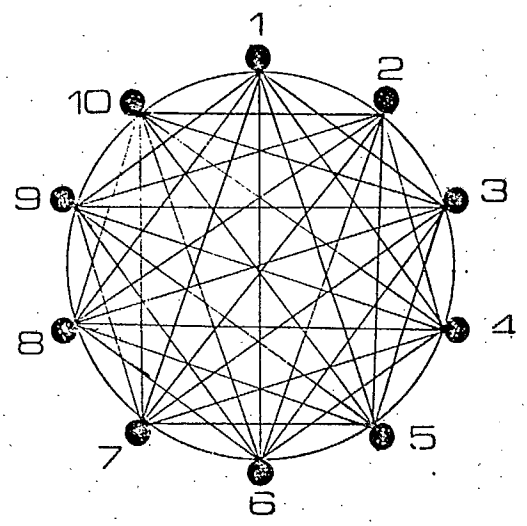
1° the number of sources brought into communication;

2° the nature of the group itself.

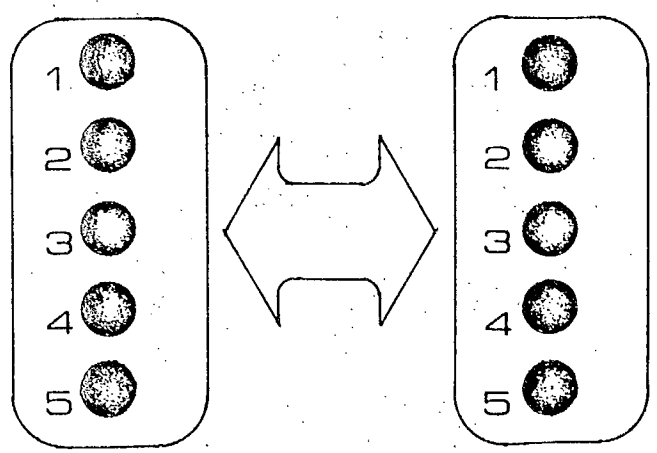
To simplify, it may be said that the greater the number of sources to be brought into communication, the greater the technical problems of communication while the larger the size of the groups, the greater the psychological problems of communication. Therefore the optimum solution for a communication system must take into account both the size of the group and the number of sources.

Two possibilities exist:

- either to reduce the size of the groups and increase the number of sources (ten individual terminals at the most)



- or to increase the size of the groups and reduce the number of sources (two groups at the most)



These two aspects of communication, the group size and the number of sources, are two closely related problems. Although the analysis tables show that the performance of a factor increases as the size of the group is reduced, the implication is not necessarily that the performance rating will improve in the other direction, i.e. as the number of sources increases. The group size and the source number are both elements of the same problem: in order to solve the dilemna, it must be assessed which of the two predominates in each situation and which is the most favorable situation. Let us illustrate this dilemna with an example. The fact of "decision-making" is a problem which grows with the size of the group. The predominating element here is supposedly the size of the group and it would therefore seem preferable to have three groups of three rather than two groups of five for making decisions. However, it is just as difficult to make decisions when there are five or more sources in communication.

On the contrary, the fact of "identifying the source" is a problem which increases with the number of sources. The solution is not necessarily to reduce the number of sources to a minimum, however, since it is no easier to identify the source within a large group.

These two examples serve to illustrate the fact that the two elements, the size of the group and the number of sources, are closely linked and that the optimum solutions to this dilemna do not consist in merely applying the opposite answer. The tables show that three sources represents an optimum solution in that here, the undesirable effects of the two elements of the problems are attenuated.

These basic conclusions drawn from the analysis of the tables and from a further examination of our own and other research groups' present knowledge in the field of communication, as well as our and others' experiments in this field led us to the basic choice of the three-seat terminal.

2.4 Preliminary questions regarding the three-seat terminal

How do we solve the problem of a three-seat terminal and a six-man working group within an administrative unit?

The following solution is suggested:

> That the group reorganize itself and delegate the task of communicating to three of the six members of the group with the option of adding a fourth participant if necessary.

But what if the task cannot be delegated to the members or if the basic group consists of nine instead of six individuals?

In this case, we recommend that the administrative unit have at its disposal two or three terminals as required, inside the same building if necessary. Here we touch on the fundamental idea of the proposed system: the potential of the known media must be exploited to the fullest extent without creating the drawbacks inherent in large groups. Let us take another look at the two above-mentioned examples of strategic decisions to be made in the organization of administrative telecommunications:

1° the administrative decision to delegate the task to the smallest possible group;

2° the decision to make an integral use the system with the least number of terminals even within the administrative unit.

The question now is: will these small groups brought into long-distance communication be able to carry out all their daily administrative tasks?

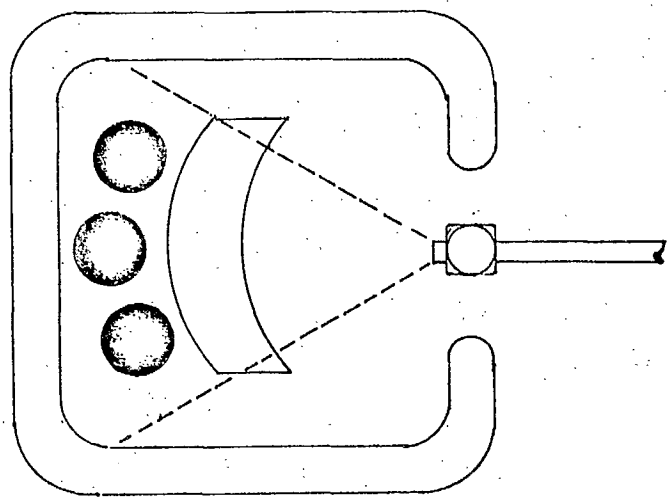
No. The face-to-face encounter or the teleconference room make this no more possible than the telephone. The underlying principle of a three-seat terminal system is that the existing communication media simply brought together, and integrated into a single area (a teleconference room for example) would never be able to meet all administrative needs. On the contrary we think that there is a technical efficiency point where different media are integrated rather than added. We also believe that terminals can accomplish certain specific tasks, but not all administrative ones.

What would be the physical arrangement of the three-seat terminal? The shape of the table and the position of the chairs, for example?

The design criteria are based on two fundamental categories of needs which are created by the situation:

- the needs arising from the group itself
- the needs of the group as perceived by the other sources of the system, i.e. the group becomes a target for other groups observing it and this imposes certain restrictions on the arrangement.

All principles of physical arrangement must therefore be examined in the light of these two needs. The shape of the table and the position of the chairs, for example, are dictated by the needs of the group as a target: the chairs should be in a straight line, close together so that the other groups can see the person at the left, the one in the middle and the one on the right, on a single screen.



2.5 The advantages of a three-seat terminal

2.5.1 Based on an analysis of the factors

Further examination of the factors involved in telecommunications (see the three preceding tables) confirms the advantages of such a system. Here is a quick review of the main factors involved: location of the studios, transportation, the desire to speak, the need for a code governing discussion and procedure, varying strength of

the individuals in the group, competition, personal contact, members' level of involvement, decision-making, settling disagreements between people, all these problems are minimized when the size of the group is limited to three people and the number of sources to three points located at a distance.

2.5.2 Secondary effects and solution of certain major problems

Observation of different telecommunication solutions presently in operation has enabled us to identify certain undesirable "secondary effects" and certain major problems which our systems can attenuate.

a) Development of "ghost groups".

On the basis of observations of audio teleconferences conducted between two groups of three individuals in Montreal and Ottawa (see Appendix III) we can develop the idea of a "ghost group": in an audio telecommunication between 2 groups, A and B, group A has the impression that all of group B is following the conversation, although in actual fact two out of three participants of group B are in another room and no longer following all the exchanges. For us the implication is that the audio system affects the participation of users who do not feel obliged to follow the discussion at all

times. The level of each participant's involvement is low because of the very nature of the system and the methods used. What is important now is to find out whether the participants' level of involvement in the discussion is solely related to the exclusive use of audio.

Would the addition of videa increase the level of involvement? Our experiments in various teleconference rooms furnish the following observations: the higher the number of participants in each terminal (up to 12 in some instances), the higher the number of marginal participants.

In other words, telecommunication between two groups of ten people for example, actually takes place between two "ghost groups" of four or five. The addition of video thus does not eliminate the low involvement level of some individuals; this level is influenced more by the size of the group. Even if the images of all the participants of the opposite group are transmitted on five different screens, the creation of a "ghost group" is not prevented; this can only mean that the participants in group telecommunications tend to rearrange themselves into ideal natural groups of less than five.

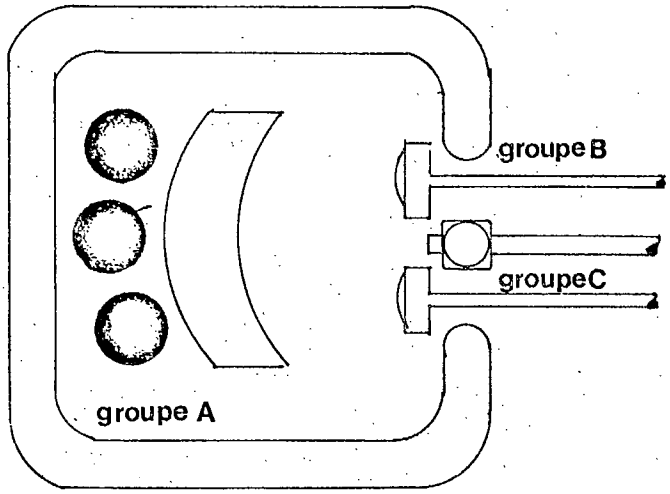
The terminal with three participants and a single screen which from time to time shows all three participants of the other group, offers two possibilities:

- that of attenuating the secondary effects of the ghost group
- that of raising the participants' level of involvement and allowing involvement by all participants.

These observations and conclusions point to a precise and specific role being planed by the image in telecommunications: instead of transmitting only the attitudes and facial expressions of the opposite parties, the role of audio is to preserve the integrity of the opposite group and the participants' level of involvement. This indicates a possible saving in the expensive use of video: transmitting the group's image at intervals on a single screen (use of "slow scan"). Moreover recent studies have shown that when two individuals communicate, the speaker tend to carry on an interior dialogue without referring to the attitude of the listener (he is talking to himself) and the listener wants to see the image of the other solely to determine at which precise moment it will be his turn to speak.

b) Two-level perception.

What happens if three groups of three instead of two groups of five are communicating? Each group (A, B or C) has two screens: group A sees groups B and C on two different screens.

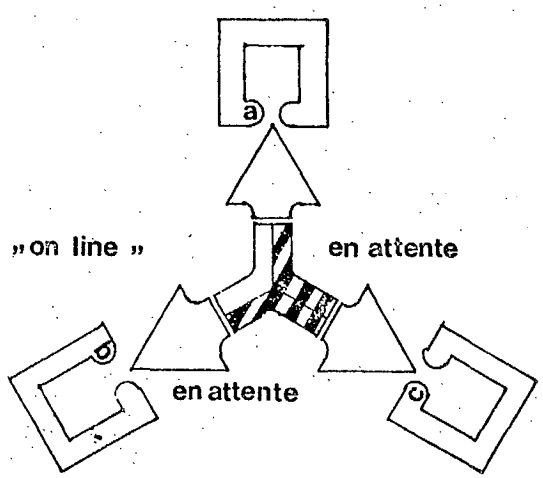


With a system of automatic voice-activated picture control, the situation may arise where group B, which is speaking, appears on screen B while screen C is momentarily blank. If group C starts to speak, the image moves to screen C. The following phenomenon is then produced: the nature of the system is such that group A has a dissociated, two-level perception: - a first-level perception provided by the two screens allows him to identify

immediately the group entering the discussion and, on a second level, who in the group is to speak. Thus the role of the image is to divide into two levels or two points of time, the perception of the speaker or of the one who wishes to speak. This is made possible by having a small group (one group - one screen) and by separating the video channels.

c) The separation of methods with regard to time

The preceding statement establishes that when three sources are communicating, only two of them can do so simultaneously, with immediate feedback, without disturbing communication procedures.



Besides dissociating the perception levels, this permits certain savings with regard to networks, methods or simply the energy of the participants.

d) Private conversations.

The preceding remarks show that throughout a three-source dialogue, there is always a main dialogue between two of the three sources. The third (or fourth depending on the circumstances) is on stand-by. This means that there is always a public or main communication network in operation between two sources.

It also means that there is a possibility of conducting private communication between the members of the third stand-by group or between a member of the third group and a member of one of the other two groups without interrupting the main dialogue. This is a further advantage over the present system of teleconferences.

e) Elimination of screens for self-viewing.

In view of the restricted group size in this type of terminal, the addition of a screen for seeing one's own group is unnecessary. Observation of teleconferences shows us that complications arise from large-sized groups and prevent a clear perception of oneself and others during the process. Besides adding nothing to the communications, the use of such costly media can cause interference in perception.

f) Optimum use of terminals.

Why are present teleconference rooms not used to their full extent? Is it because of the novelty of the medium and the poor adaptability of the users? In our opinion, this is too easy a reply. We believe rather that if present facilities are not used enough, it is because they are badly designed from two points of view in particular:

- their location
- their size.

The problem of location has an obvious solution: the more terminals there are in a given region, the more accessible they will be. Four terminals located in the Montreal area would be more accessible than a single one in the city center. But if terminals are designed for twelve people and are costly to operate and install, it becomes economically impossible to have several. If the existing terminals are not used to capacity therefore, it is because they are too few (because of their present cost) and badly located.

The problem of the terminals' size is also related to their use. The reasoning is simple enough: a twelve-seat terminal in the city center has a low utilization rate whereas four terminals at decentralized locations in the city have a greater chance of being used to

capacity. In fact, a rapid examination of the use of teleconference rooms tends to prove that they would seldom be overflowing with large numbers of users.

g) Psychological effects of travelling to and from terminals.
If participants require a lot of time and energy to reach the terminal, their mental preparation for dialogue and discussion is affected. The more time and energy an individual needs to get to the terminal, the more demanding, tense and agressive he will be when faced with the medium. The decentralized terminal with a small group can diminish the negative effects of travelling time on the communication process.

h) The symmetrical situation of three people.
The selected number of three people in a terminal simplifies the perception of those not speaking. Audio-stereo provides an indication of the position of the three members of the group: left, middle and right. This simple separation is difficult however when there are more than three participants.

i) Aggressiveness in bipartite dialogue.
Our observations of various communication processes lead us to conclude that dialogue between two remote parties can easily become aggressive, especially where the methods of communication are poor or inadequate or temporary malfunctions or difficulties in use occur.

When ten people are brought into communication with each other, the likelihood of tension and aggressiveness is less if three groups of three are brought into communication instead of two groups of five. This is further enhanced if simpler, easier to handle methods are used.

j) The economic and psychological damages of the insufficiently used terminal.

The three-seat terminal is more likely to be used to its full capacity than the twelve-seat terminal. Apart from the economic considerations, there are the psychological effects of using a small three-seat terminal to capacity. It is a fact that a twelve-seat terminal used by three or four people becomes cumbersome, awkward, unsuitable for the work of a small group and difficult to use.

2.6 Scientific data in support of the proposed system

Here is a brief survey of studies in communication by different teams which support our hypothesis.

The studies of SNYDER (1) show that the higher the individual rises in the hierarchy of an organization, the more he travels. If the communication media could replace transport, therefore, these systems must be designed for the higher

---

(1) Travel patterns implications for new communication facilities C.R.C. 32 - Bell Labs. New Jersey.

echelons. By implication there would be fewer tasks more readily delegated to a small number, which again reinforces the plansibility of the terminal designed for a small number.

Adam KENSON (2), in his study of body movement during discourse, arrives at conclusions confirming our principle that video in telecommunication does not bring an added quality of perception when it is an individual speaking. According to these conclusions, the role of video would rather be to direct the perception of the group towards another group. This is confirmed by the following observations:

- there would be duplication between gestures and speech according to CONDON and OGSTON 1967 (p. 204). This means that to economize on the means, only one of the two methods, video or audio, should be used.

- according to DEUTSCH (1966) and LOEB (1967) (p. 179), gestures reveal unconscious thoughts which are incomprehensible to the speaker and pointless to communicate.

---

(2) Some relationships between body motion and speech C.R.C. 262.

- a change of gesture corresponds to a change in the sound and modulation of the voice. Therefore changes in attitude can be perceived without the help of video (p. 225)

- it has been noted that in general, gestures help the speaker but not the listener to formulate his thoughts.

In its report of September, 1973 (3) the Communication Studies Group mentions research along the lines of our theory. It is proved, among other things, that the lack of a network is detrimental to the introduction of new telecommunication systems. This conclusion by the C.S.G. is confirmed by the observations made earlier in this paper. The immediate aim should therefore be to introduce more, simpler, terminals, compatible both with each other and with existing networks in order to form an operational administrative network which would ensure the system's survival.

The same report states that approximately half of audio communications take place where in other circumstances a face to face conversation would not have occurred in any case. What then is the basic role of telecommunications? These systems are not an inferior substitute for face to

---

(3) C.S.G. - Final report - September, 1974
"Post office corporation".

face contact. Rather, they constitute a medium for accomplishing tasks which would not normally require face to face contact. To evaluate the performance of these systems by comparing them to conveyances is to designate to them the role of an inferior substitute.

These conclusions support our decision to consider the distances between terminals in terms of their accessibility to the users, in order to determine their location, their influence on the choice of media between sources, and the psychological effect of time spent travelling to the terminal.

A report by the U.S. Department of Commerce (4) contains some interesting conclusions relating to our working hypothesis. It states that the performance of groups of different sizes varies according to the nature of the task. BALES says that a group engaged in a task develops an idea of the "natural composition" that the group should have. The participants mentally decide on a ideal "natural number" for the task to be accomplished. Should they exceed this natural number, the performance and even the ethics of the group would be jeopardized.

---

(4) U.S. Department of Commerce - Office of technical services C.R.C. 86.

If the group size is smaller than the natural number, the performance increases. It is important to note that a direct correlation between a group's size and its performance cannot be established. All depends on the task to be accomplished, which makes it difficult to predict the natural number. This indicates that whatever the task, every pain should be taken to form small groups in order to increase the performance. Moreover groups of similar size should be formed at each end of the line since if the natural number for one's own group is discovered, it will also be perceived for the other group. All these comments confirm the usefulness of a small terminal:

- because it is likely to reduce the size of the group to a number less than its natural number, thus making it more efficient;

- because there is a greater likelihood of having an equal number of participants in each terminal if this is small (three versus three) than if there are two large terminals, one of which would be underused (ten versus three participants).

Mike MILLS (5) is studying the possibilities of supplying groups in communication with means of remote visual control.

---

(5) The utility of remote-control in person to person television Working paper - B.N. research.

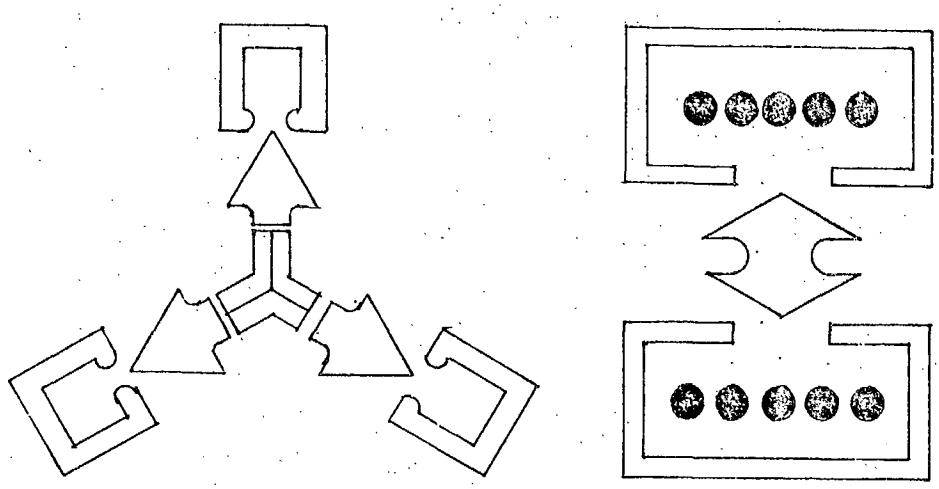
Group A would have a control board giving it control of a movable camera located in group B's terminal. Group A can thus scan the area of group B's terminal which is designed as an information room. Mills' studies express the same views as our target principle which states that the group's terminal is designed not only according to group A's needs but mainly according to the information requirements of group B in relation to group A which becomes a target.

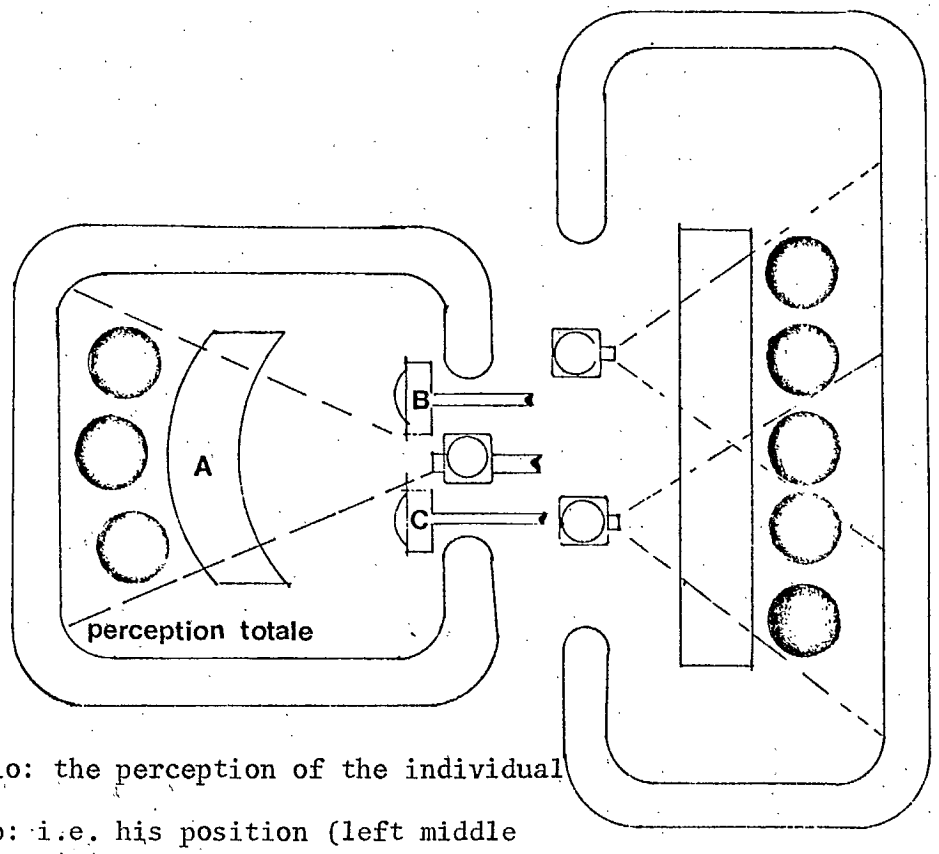
2.7 The generic characteristics of the system listed here are the design principles for the proposed system:

1º Reduction of the working group to three participants

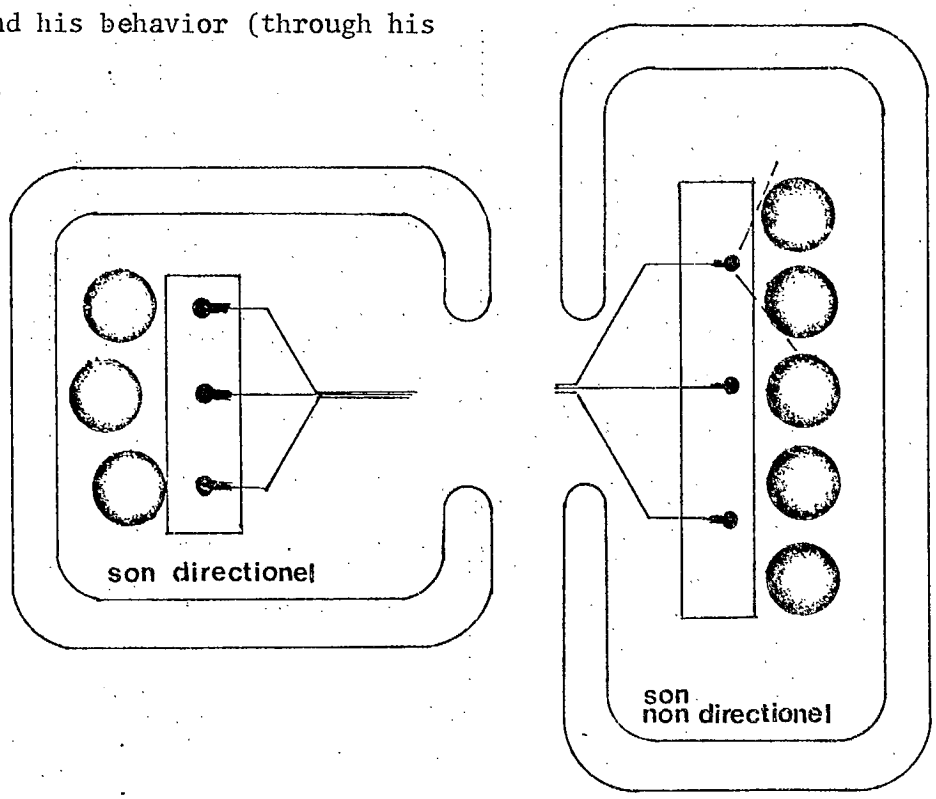
2º Increase of the number of sources integrated into a network

3º Role of video: to sustain the perception of the group, not the individual. Therefore for three groups A, B, C, one screen per group.

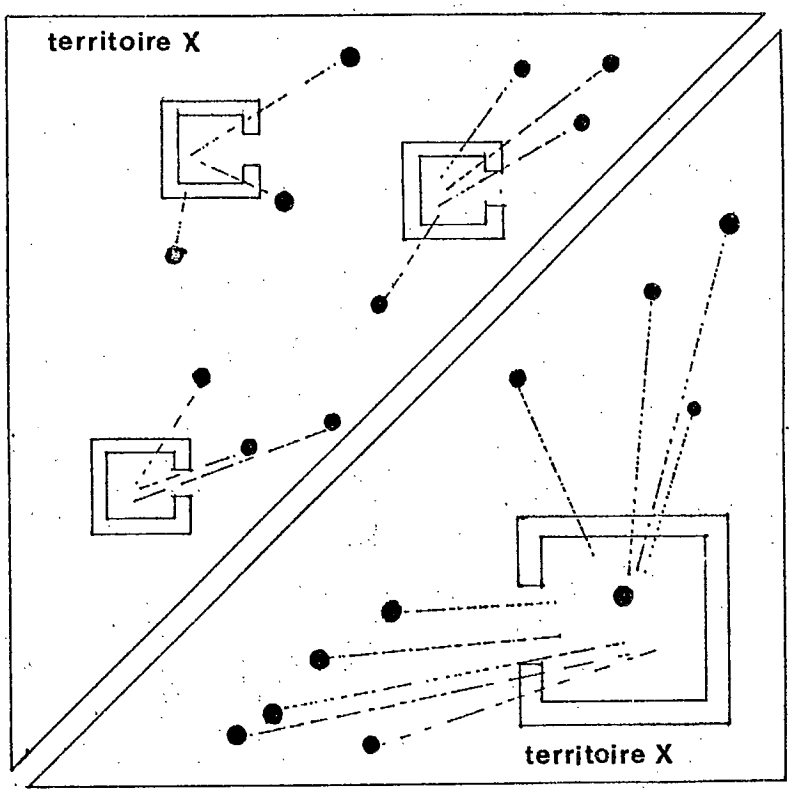




4° Role of audio: the perception of the individual in the group: i.e. his position (left middle or right) and his behavior (through his intonation).

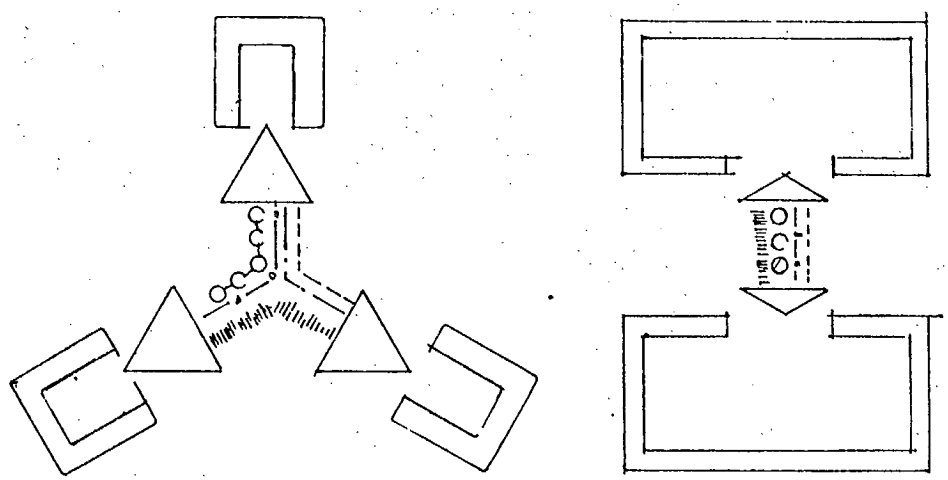


5º Location of the sources: greater in number and decentralized over a region: therefore more accessible.

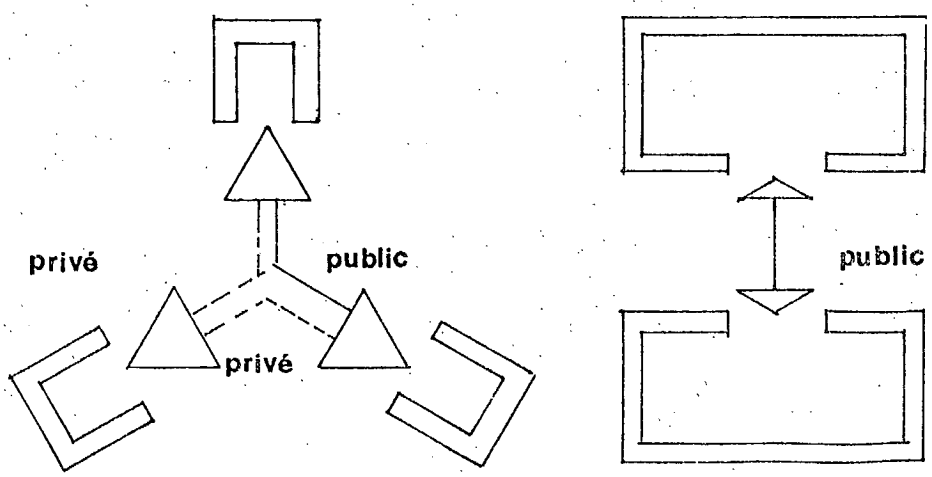


6º Separation of communication methods between the sources according to:

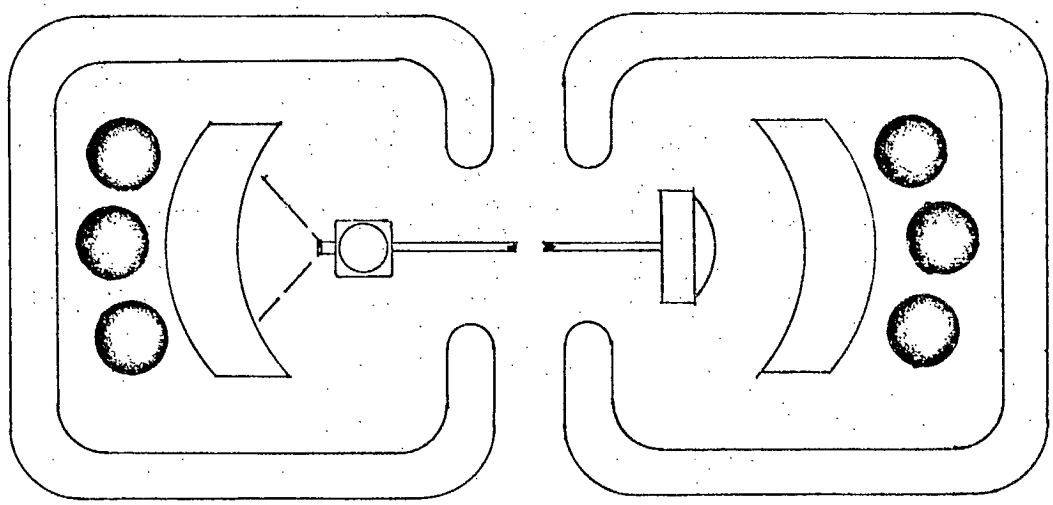
- the requirements of the users of each source
- the kind of liaison between the sources
- the distance between the sources
- the cost of the various methods
- the terminal's capacity



7º Possibility of establishing a public communication with immediate feedback and simultaneous private communications



8º The space relationship between the physical objects in the terminal does not depend on the terminal itself, considering the small size of the group, but is determined with respect to the speaker (target principle)



9° For the same reason(the restricted size of the group), the acoustic surroundings are based on the target principle.

10° The lighting, diagrams and telediagrams are based on the target principle for similar reasons

11° The elimination of the screen for self-viewing

12° The use of remote control systems for video means of communication.

1 SYSTEM REQUIREMENTS AND PERFORMANCE	2a (3-5)	2b (4-6)	2c (3-7)	2d (3-8)	3a (3-3-4)	3b (2-4-4)	3c (2-3-5)	3d (2-2-6)	4a (2-2-3-3)	4b (2-2-2-4)	5a (2-2-2-2-2)	Gi à 101
FREQUENCY OF MEETINGS	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3
SPEEDING-UP OF PROCEDURE	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3
LOCATION OF STUDIOS AND TRANSPORT	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1
URGENCY OF A MESSAGE	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
DIFFICULTY OF USE	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
THE SYSTEM INSTALLATION AND OPERATING COSTS	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
IDENTIFICATION OF THE SOURCE	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3
DESIRE TO SPEAK	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
DELAY IN QUESTION-ANSWER EXCHANGE (IMMEDIATE FEEDBACK)	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3
DISCUSSION RULES AND PROCEDURES	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2
LOAD AND FLOW OF INFORMATION TO BE TRANSMITTED	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
COMMUNICATION EQUIPMENT INTERFERENCE	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
USE OF SUPPORT PERSONNEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SYSTEM FLEXIBILITY	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
COMPATIBILITY WITH TRADITIONAL MEDIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

two sources 108/52 = 2.07

three sources 77/52 = 1.4

four sources 42/26 = 1.6

five sources 30/13 = 22

more than five sources 30/13 = 2.2

2 NATURE OF THE INDIVIDUALS AND THEIR FUNCTIONING IN A GROUP	2G (5-5)	2G (4-6)	2G (5-7)	2G (2-8)	3G (3-3-4)	3G (2-4-4)	3G (2-3-5)	3G (2-2-6)	4G (2-2-3-3)	4G (2-2-2-4)	5G (2-2-2-2-2)	6 & 10G
VARYING STATUS OF THE PARTICIPANTS	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
VARYING STRENGTH OF INDIVIDUALS IN GROUP	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	0
GROUP CONFRONTATION AND COMPETITION	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
MEETING OTHER PEOPLE	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PERSONAL CONTACT	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
PRESENCE OF THE OTHER GROUP	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
MEMBERS' LEVEL OF INVOLVEMENT	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	1
DEGREE OF CONCENTRATION	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
LEARNING POSSIBILITY	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3
AGGRESSIVENESS AND DISTRUST	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
CONFIDENTIALITY AND SECURITY	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
DEGREE OF SATISFACTION	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PREVIOUS ACQUAINTANCE WITH ALL OTHER PARTICIPANTS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CULTURAL CONFLICTS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
INTER-GROUP SOLIDARITY	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2
	two sources 136/52 = 2.6				three sources 109/52 = 2.0				four sources 55/26 = 2.1		five sources 29/13 = 2.2	more than five sources 29/12 = 2.4

3

NATURE OF TASKS AND ACTIVITIES	2g (5-5)	2g (4-6)	2g (3-7)	2g (2-8)	3g (3-3-4)	3g (2-4-4)	3g (2-3-5)	3g (2-2-6)	4g (2-2-3-3)	4g (2-2-2-4)	4g (2-2-2-2-2)	61 à 101
MAINTAINING AMICABLE RELATIONS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PLANNING AND ORGANIZING	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
GIVING AND TAKING ORDERS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
PRODUCING IDEAS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MAKING DECISIONS	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	2	2
PERSUADING	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
NEGOTIATING	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	[illegible]	3
SETTLING DISAGREEMENTS (PERSONS)	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
SOLVING PROBLEMS	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
EUREKA TYPE TASK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OPEN-ENDED TYPE TASK	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
EXECUTING AN UNEXPECTED TASK	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3
LOSS OF INFORMATION	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3

two sources 88/52 = 1.7

three sources 88/52 = 1.7

four sources 64/26 = 2.45

five sources 29/13 = 2.2

more than five sources 27/13 = 2.1

ANNEXE I

Le fonctionnement général du

réseau gouvernemental

Rapport équipe "télétâches"

Mars 1974

Annexe I : Le fonctionnement général du réseau gouvernemental
Rapport de Mars 1974

1.0 SOMMAIRE

1.1 Méthodologie....2
1.2 Avancement des travaux en fonction du contrat de recherche....4

2.0 CAS TYPES DE COMMUNICATION....5

2.1 Critères de choix des cas types....5
2.2 Cas types choisis....6
2.3 Définition du modèle analytique....7
2.4 Choix de 4 cas types....8

3.0 ETUDE D'UN RESEAU....9

3.1 Le réseau existant....9
3.2 Le rôle de la Place Guy Favreau dans le réseau existant....11
3.3 Champ d'application du réseau....16

4.0 PROBLEME DE LA MAIN-D'OEUVRE....17

4.1 Raison du choix de la main-d'oeuvre....17
4.2 Description des services de la main-d'oeuvre....17
4.3 Description du schéma de fonctionnement....19
4.4 Choix d'une séquence....20
4.5 Recherche de stratégies d'interface....20
4.6 Recherche de solutions génériques....20
4.7 Le point actuel de l'étude....20

1.0 SOMMAIRE

L'IMAGE PUBLIQUE DU GOUVERNEMENT DEPEND EN PARTIE DE SA "PRESENCE" AUPRES DU CITOYEN MONTREALAIS. CETTE "PRESENCE" A MONTREAL SERA ACCENTUEE DANS LE MESURE OU LA PLACE GUY FAVREAU JOUERA UN ROLE UTILE EN COORDONNANT LES DIFFERENTS SERVICES AUPRES DU CITOYEN ET DANS LA MESURE OU CE COMPLEXE S'INTEGRERA AU RESEAU URBAIN EXISTANT.
LE ROLE DES COMMUNICATIONS DANS LA PLACE GUY FAVREAU EST JUSTEMENT DE PERMETTRE UNE MEILLEURE COORDINATION, ET DE FOURNIR UNE IMAGE COHERENTE EN CONSTITUANT UN "RESEAU" DE CERTAINS SERVICES A PARTIR D'UN CENTRE (PLACE GUY FAVREAU) ET DES POSTES DISTRIBUES DANS LA REGION DE MONTREAL.

1.1 METHODOLOGIE

La recherche a débuté avec trois études menées en même temps soit:

1º l'analyse de cas types de communication à Montréal

2º l'étude des services gouvernementaux existants à Montréal

3º l'étude d'un réseau théorique de communication à l'usage d'une administration publique.

A partir de l'étude des cas types de communication, on en choisit un certain nombre (4 environ) qui comportent des éléments de solution aux problèmes de la Place Guy Favreau.

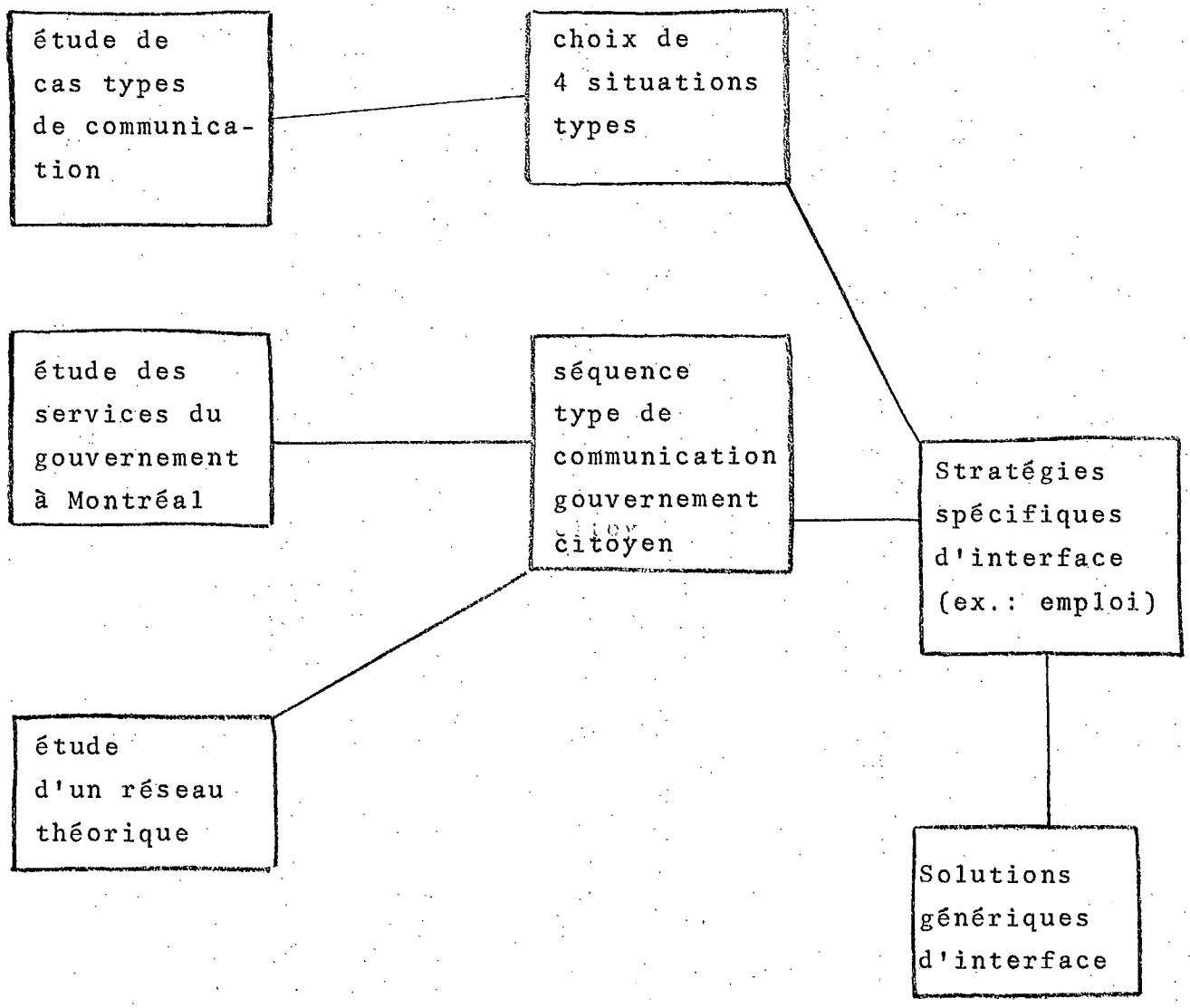
L'étude des services gouvernementaux combinée à l'étude d'un réseau théorique nous permet de définir des séquences spécifiques de communication entre le gouvernement et le citoyen.

La synthèse des séquences de communication et des cas types choisis nous permet de définir un concept d'espace de communication à la Place Guy Favreau qui réponde à des problèmes spécifiques d'interface citoyen - gouvernement.

Les solutions apportées à ce problème stratégique et le système défini pourront servir à la solution d'autres problèmes de communication partout où l'on retrouve des séquences semblables.

A ce stade, nous avons identifié le problème de l'emploi comme étant un problème stratégique dans l'interface citoyen gouvernement.
Le graphique suivant illustre ces différentes étapes de l'étude.

Etapes de l'étude



1.2 AVANCEMENT DES TRAVAUX EN FONCTION DU CONTRAT DE RECHERCHE

Si on se rapporte au programme de travail soumis lors du contrat, on constate que les tâches de 1 à 5 inclusivement sont pratiquement complétées, soit:

1- connaissance du programme de la Place Guy Favreau (en partie)

2- étude des télétâches

3- choix de situations types

4- étude d'espaces de communication

5- choix de quelques espaces

La tâche 7- (description graphique d'un prototype) est amorcée. L'équipe de recherche analyse maintenant ce qu'il faut entendre par un test et tente de déterminer la nature des vérifications pratiques nécessaires à la recherche. Le travail fait, représente environ 40 semaines hommes sur un total de 64 semaines hommes si on exclut la rédaction finale du rapport.

2.0 CAS TYPES DE COMMUNICATION

Nous voulons identifier des séquences de télé-tâche et déterminer les conditions d'espace-équipement propices à leur réalisation. Pour ce faire, nous relevons des secteurs d'activités où les objectifs visés nécessitent la mise en oeuvre de moyens importants de télécommunication. Nous avons identifié les secteurs de l'éducation, des services au public, et de l'administration comme secteur de pointe où l'utilisation des systèmes de communication est primordiale à la réalisation des objectifs.

2.1 CRITERES DE CHOIX

Pour choisir nos cas types, nous considérons les critères suivants:

1- Tous les cas sont susceptibles en tout ou en partie d'être représentatifs des séquences de télé-tâches qui seront proposées pour la Place Guy Favreau.

2- Les cas étudiés sont relativement complexes et utilisent donc un minimum de trois véhicules différents audio ou audio plus.

3- Chaque cas a des caractéristiques particulières au niveau des objectifs et des stratégies afin d'élargir au maximum le champ de l'analyse.

4- Les cas sont localisés dans un milieu culturel homogène afin d'évaluer les attitudes et comportements sur la base des similitudes normales des individus. Les différences de réponse sont donc attribuables aux variations de stratégies "espace-équipement".

5- Les cas analysés doivent être opérationnels.

6- Les cas s'adressent à différentes catégories d'utilisateurs profanes en matière de communication.

2.2 LISTE DES CAS

Secteur administration: Brault et Chaput
Compagnie de courtage opérant à Montréal et Toronto.
En liaison avec New-York, Boston et autres grands centres.
Besoin maximum d'information et besoin de transformation instantanée de l'information.

Secteur service au public : Vidéographe
Organisme de communication, d'information intergroupe par un service de création et de diffusion.

Air Canada
Système de réservation mécanisé permettant d'ajuster les services offerts aux besoins individuels.

Séminaire Bell et Radio Canada multimédia
Service de présentation d'organismes complexes au public.

Téléconférence Bell
Service de communication intergroupe audio plus,

Secteur éducation : Université du Québec
Service de cours télévisé intercampus et sur chaîne publique.

Radio Québec
Service de télé-participation individu-poste.

Laboratoire de langues
(Berlitz et L.P.S.)

U. de M. laboratoire de Communication
Espaces individuels de communication pour évaluer la performance d'individus qui utilisent des media vidéo.

2.3 DEFINITION DU MODELE ANALYTIQUE

A partir de quelques cas, nous avons formulé un modèle qui se compose des éléments suivants:

1) les objectifs : (environnement) Cette catégorie regroupe les caractéristiques de base du cas analysé à savoir les input et les output. Pour un secteur de pointe donné nous considérons que ces caractéristiques sont définies et qu'elles apparaissent comme invariables. Nous pouvons donc définir objectivement les composantes des input et des output.

2) les stratégies: Cette catégorie regroupe l'ensemble des solutions qui ont été adoptées dans les cas analysés pour relier les input aux output. Dans un secteur donné, les solutions adoptées diffèrent selon l'utilisation que l'on fait du personnel et de l'espace-équipement ou selon le système que l'on définit pour relier l'input à l'output.

L'évaluation des stratégies repose sur la qualité de la transformation de l'input à l'output.

Pour un service donné (à objectifs déterminés), notre étude nous permet d'illustrer les stratégies utilisées dans des cas analogiques et d'évaluer leur valeur. Le modèle fournira donc un réservoir de stratégies qui pourront s'ajuster aux contingences du service. Ainsi, notre modèle sert de guide pour l'identification de séquences d'activités à la Place Guy Favreau.

2.4 CHOIX DE 4 CAS TYPES

Le modèle analytique nous permet d'accumuler des informations objectives qui caractérisent les cas que nous étudions. Par une certaine compartimentation, l'analyse cerne les relations que nous tentons d'identifier à savoir les interfaces homme, tâche, milieu et équipement.

Les comparaisons point par point des cas analysés et des cas hypothétiques, nous permettront d'identifier de nouvelles stratégies. Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir une compréhension profonde des cas types. Donc, nous limiterons volontairement, notre étude aux quelques cas les plus représentatifs des secteurs identifiés à savoir,

- Bell Téléconférence
- Brault et Chaput
- Laboratoire de Communication U. de M.
- Système de réservation Air Canada.

Ces cas répondent rigoureusement aux critères que nous avons énumérés plus haut. Il nous permettent d'analyser des points stratégiques par rapport aux objectifs visés par le gouvernement à la Place Guy Favreau. Soit les communications de personne à personne, de groupe à groupe, de département à département, etc.

3.0 ETUDE D'UN RESEAU

3.1 LE RESEAU EXISTANT

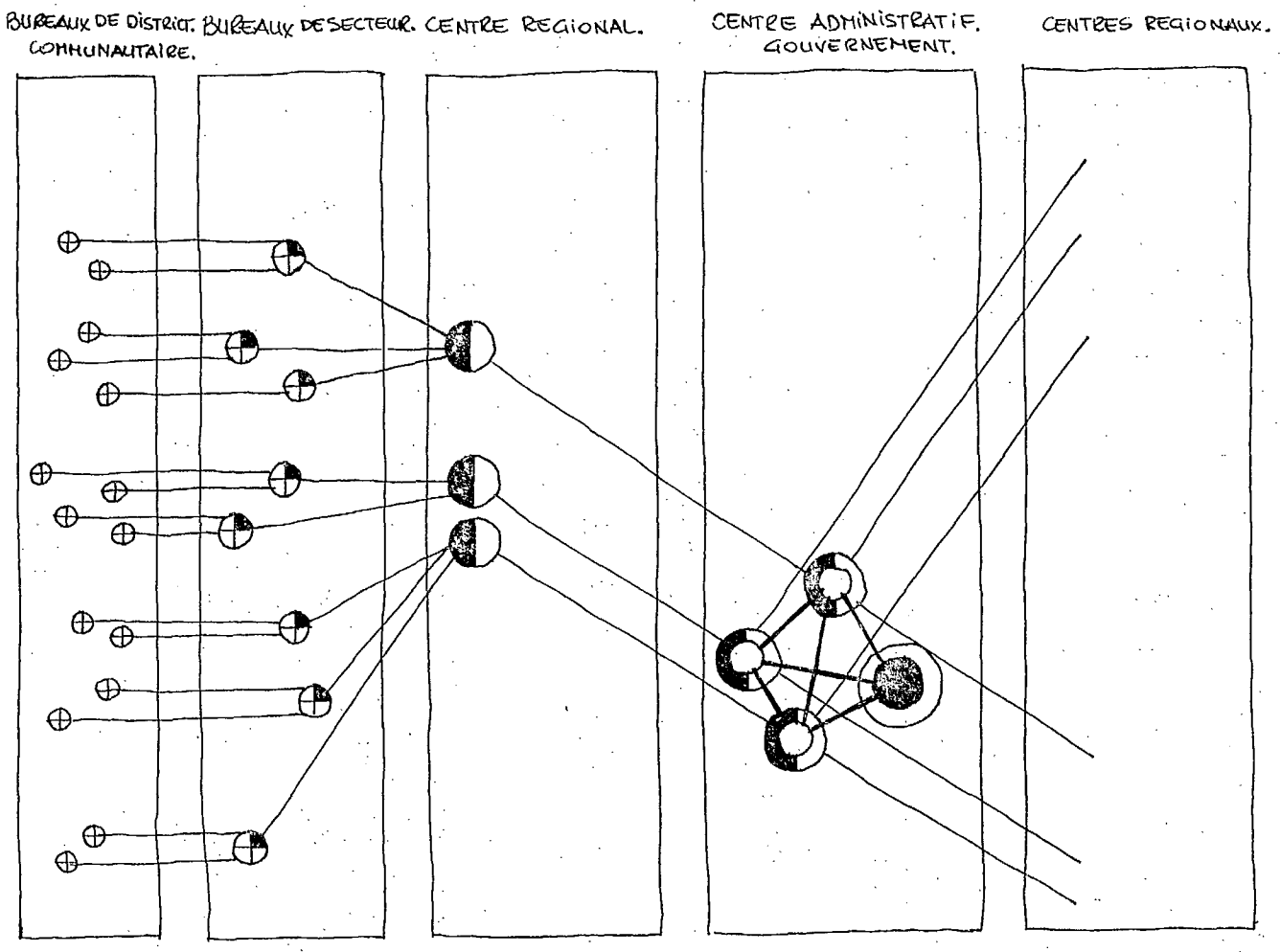
Une étude des procédés administratifs actuels du gouvernement, nous permet de dégager un réseau général structuré ainsi pour chaque département:

- Le Centre administratif d'Ottawa avec les ministères
- Le Centre régional situé dans les principales villes canadiennes
- Les bureaux de secteur distribués dans les régions de chaque province
- Les postes ou bureaux de district ouverts au public dans la communauté.

En général, les besoins du public font appel à différents paliers de décision suivant la nature de leurs problèmes.

Le graphique suivant illustre les liens dans le réseau auquel correspondent différents modes de communication.

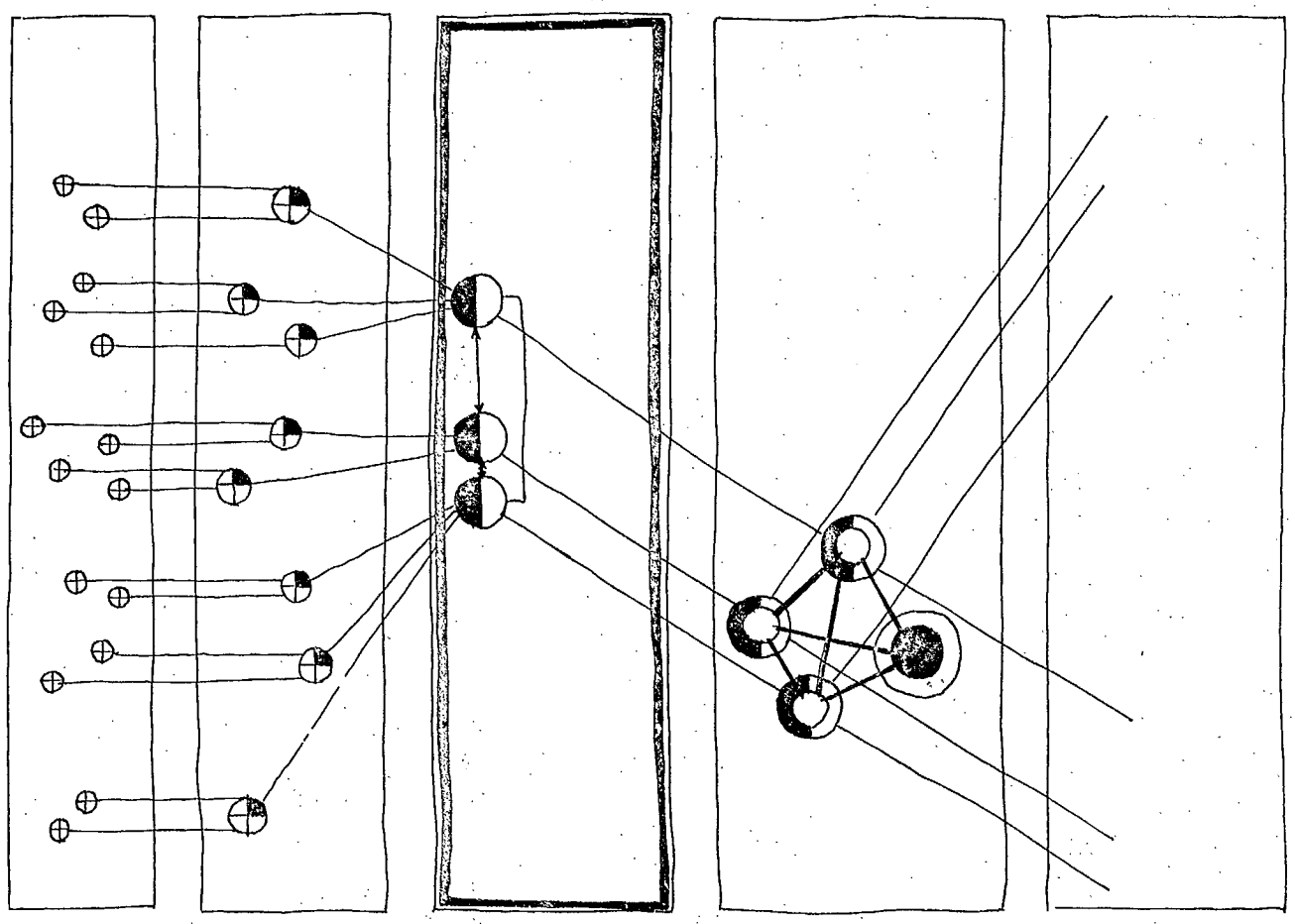
RESEAU ACTUEL

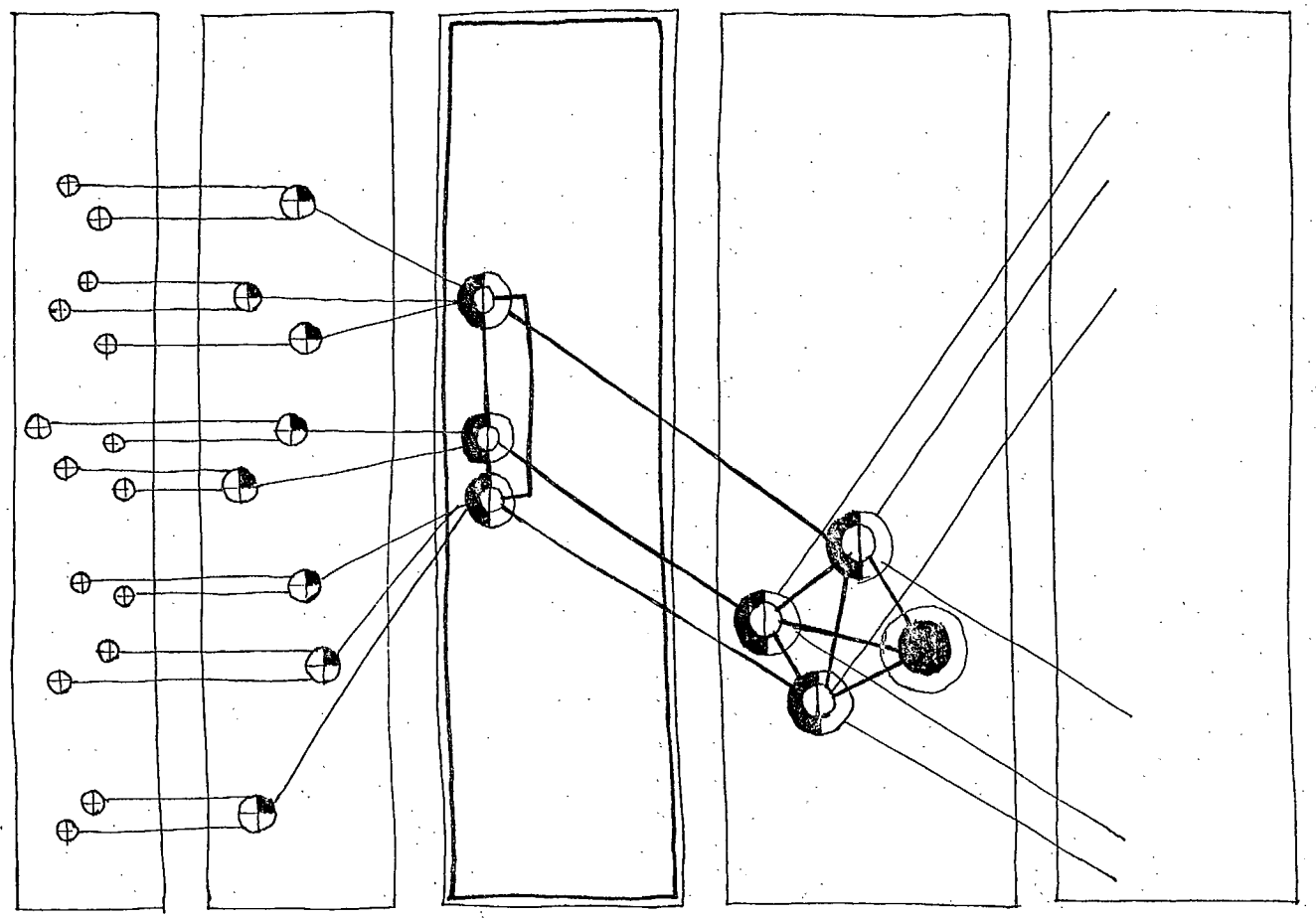


3.2 LE ROLE DE LA PLACE GUY FAVREAU DANS LE RESEAU EXISTANT

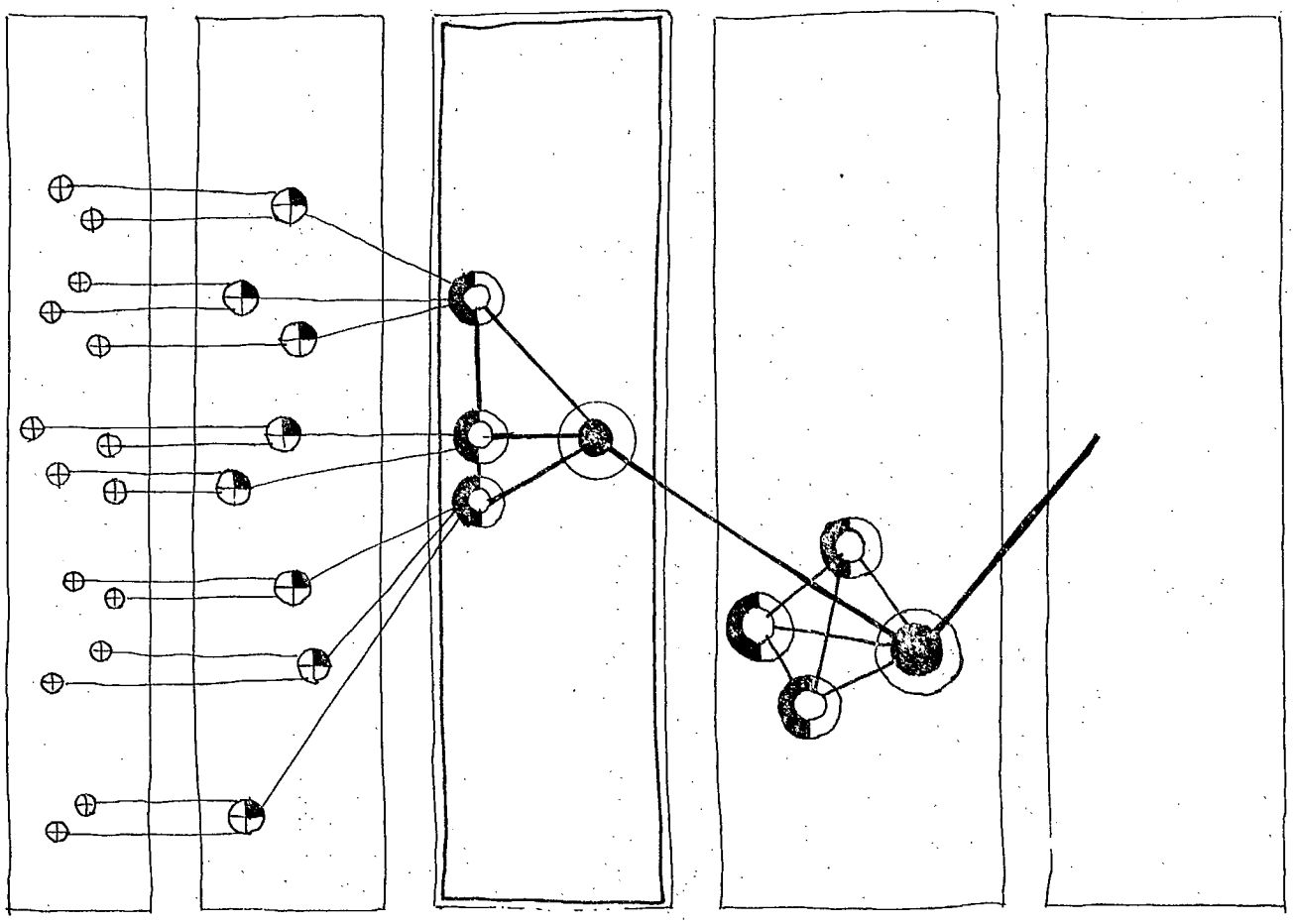
Le rôle du Centre Guy Favreau est principalement de relier le public aux différents paliers de décision dans un système coordonné d'information et de communications. Pour ce faire, il apparaît que c'est au niveau du Centre régional que la Place Guy Favreau joue son rôle. Ce nouveau centre centralise l'entrée et la distribution de l'information et facilite l'accès du citoyen aux différents paliers de l'administration.

Cette réorganisation du Centre régional peut se faire selon trois hypothèses administratives illustrées dans les graphiques qui suivent.

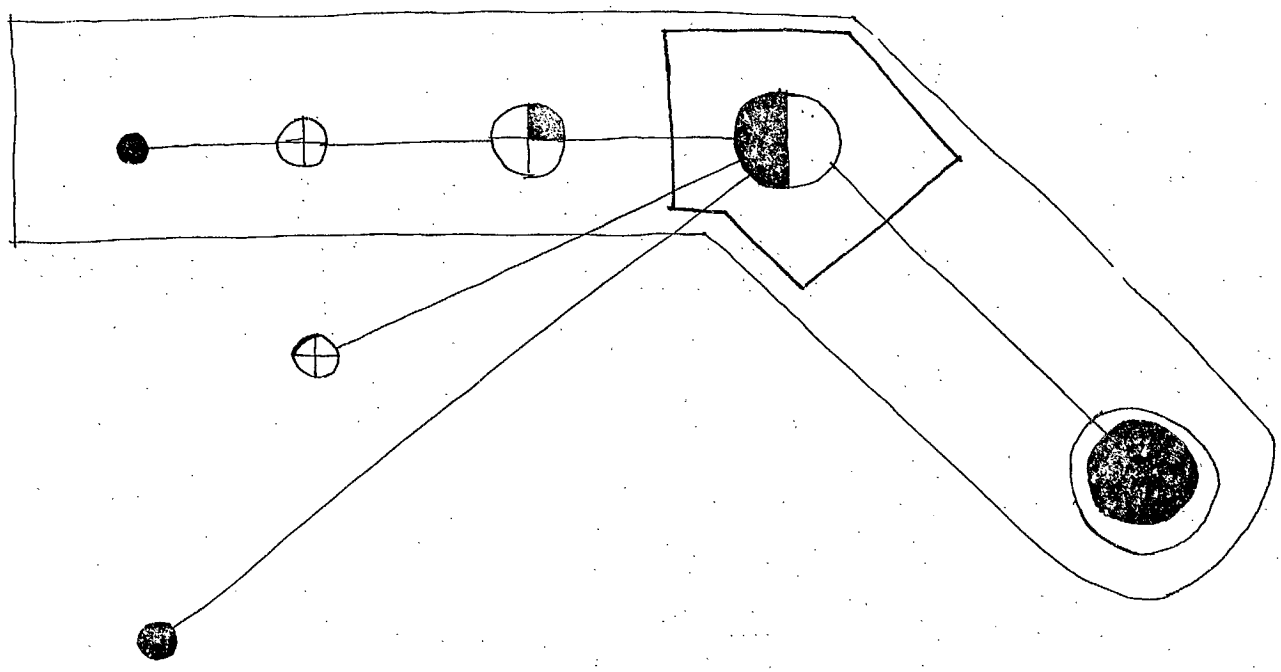




3e HYPOTHESE ADMINISTRATIVE —
SECRETARIAT REGIONAL
DECENTRALISE



Quelle que soit la structure administrative, l'interface du citoyen avec le gouvernement sera modifié par l'introduction d'un Centre d'information et par l'addition de nouveaux liens centralisés tels qu'illustrés dans le graphique suivant.



Selon les liens qui seront créés dans le nouveau réseau, une étude des modes de communication appropriée sera faite pour chaque lien.

3.3 CHAMP D'APPLICATION DU RESEAU

Ce système général est conçu pour s'appliquer dans les différents domaines d'intervention du gouvernement dans le public (exemples: éducation, médecine, santé, emploi, pollution, transport, urgence, prévention, sécurité)

Le gouvernement identifie lui-même des catégories distinctes de services ou de programmes qui font l'objet d'une compartimentation qui se libelle comme suit:

1- Jeunesse
2- Emploi et immigration
3- Citoyenneté
4- Santé et sécurité sociale
5- Arts et culture, loisirs et sports
6- Agriculture et pêche
7- L'âge d'or

Cette nomenclature est un guide pratique qui peut aider, face à un problème donné, à repérer l'assistance ou l'information fédérale voulue.

Par conséquent, il s'agit pour nous de prendre conscience de ces différents services et de les assimiler.
Il n'y a pas lieu de changer le regroupement des divers programmes et services aux citoyens, mais notre objectif précis de cette partie du travail est de les bien schématiser en vue d'une utilisation ultérieure dans le réseau.

Cependant, pour fins de l'étude, nous définissons globalement le système pour ensuite analyser les types de communication intra-centre et de centre à poste en particulier, et nous choisissons un domaine précis d'intervention du gouvernement (l'emploi).

Nous tentons de détailler les caractéristiques du système pour ce problème précis de la main-d'oeuvre qu'on pourrait résoudre à Place Guy Favreau.

4.0 PROBLEME DE LA MAIN-D'OEUVRE

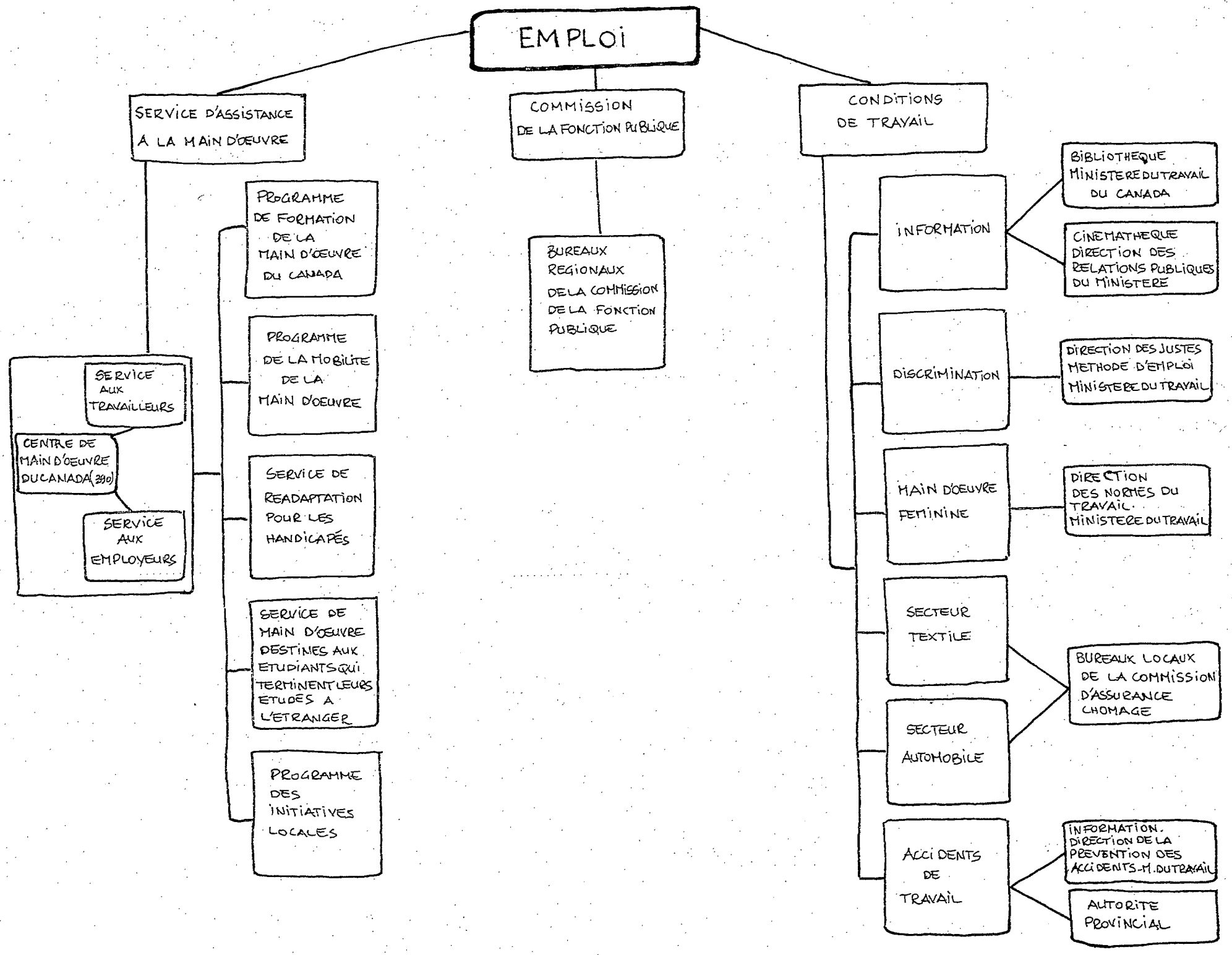
4.1 RAISONS DU CHOIX

Voici les raisons qui ont motivé le choix du Ministère de la Main-d'oeuvre:

- C'est une activité prioritaire et stratégique dans le contexte économique actuel.
- C'est un ministère tourné fortement vers le citoyen et ses besoins immédiats.
- C'est une activité qui touche la vie individuelle et collective du citoyen.
- C'est un secteur d'activité où l'urgence de solutions prime.
- C'est un ministère où la complexité des tâches est élevée.
- C'est un domaine où le volume d'information à manipuler est important.
- Les opérations du ministère transcendent en partie les activités d'autres ministères.
- C'est un ministère où l'on ressent fortement le besoin d'une décentralisation poussée.
- Un ministère d'avant-garde où les solutions innovatrices ont plus de chances d'être acceptées.
- Un ministère qui est en voie de mécaniser une partie de ses opérations.

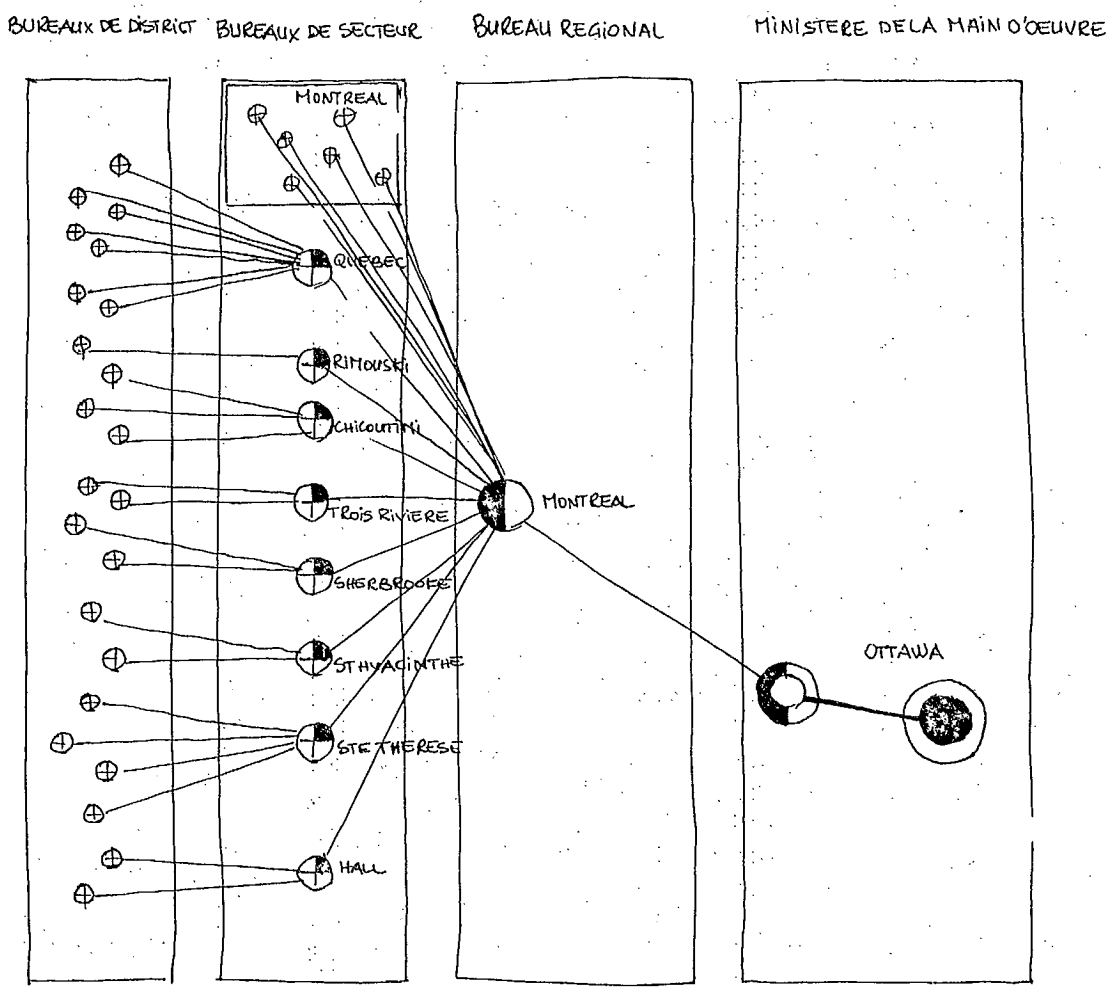
4.2 DESCRIPTION DES SERVICES DE LA MAIN-D'OEUVRE

Le Ministère de la Main-d'oeuvre à travers ces centres offre de nombreux services et programmes au public, aussi bien chez le travailleur que chez l'employeur (voir graphique).


EMPLOI
SERVICE D'ASSISTANCE À LA MAIN D'OEUVRE
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE
CONDITIONS DE TRAVAIL
SERVICE AUX TRAVAILLEURS
CENTRE DE MAIN D'OEUVRE DU CANADA (390)
SERVICE AUX EMPLOYEURS
PROGRAMME DE FORMATION DE LA MAIN D'OEUVRE DU CANADA
PROGRAMME DE LA MOBILITE DE LA MAIN D'OEUVRE
SERVICE DE READAPTATION POUR LES HANDICAPÉS
SERVICE DE MAIN D'OEUVRE DESTINES AUX ETUDIANTS QUI TERMINENT LEURS ETUDES A L'ETRANGER
PROGRAMME DES INITIATIVES LOCALES
BUREAUX REGIONAUX DE LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE
INFORMATION
BIBLIOTHEQUE MINISTERE DU TRAVAIL DU CANADA
CINEMATHEQUE DIRECTION DES RELATIONS PUBLIQUES DU MINISTERE
DISCRIMINATION
DIRECTION DES JUSTES METHODE D'EMPLOI MINISTERE DU TRAVAIL
MAIN D'OEUVRE FEMININE
DIRECTION DES NORMES DU TRAVAIL MINISTERE DU TRAVAIL
SECTEUR TEXTILE
SECTEUR AUTOMOBILE
BUREAUX LOCAUX DE LA COMMISSION D'ASSURANCE CHOMAGE
ACCIDENTS DE TRAVAIL
INFORMATION. DIRECTION DE LA PREVENTION DES ACCIDENTS-M. DU TRAVAIL
AUTORITE PROVINCIAL

4.3 DESCRIPTION DU SCHEMA DE FONCTIONNEMENT

Le Ministère de la Main-d'oeuvre se divise en centres régionaux à chacun desquels correspond une province. Le centre régional du Québec situé à Montréal administre neuf bureaux de secteurs qui représentent neuf régions distinctes du Québec. Chaque bureau de secteur coordonne un certain nombre de bureaux de district, ce nombre variant suivant l'importance du secteur (voir graphique).



4.4 CHOIX D'UNE SEQUENCE

Connaissant les services et programmes du Ministère de la Main-d'oeuvre, nous pouvons choisir une séquence spécifique parmi toutes les opérations de ce ministère.

Nous avons choisi l'offre et la demande d'emploi puisque c'est une des fonctions principales du ministère identifié, qu'elle couvre tout le réseau administratif et comporte en plus une richesse de modes de communication pertinents à étudier.

4.5 RECHERCHE DE STRATEGIES D'INTERFACE

La connaissance d'un réseau, la séquence choisie et les cas analogiques étudiés nous permettent d'élaborer une stratégie d'interface travailleur-employeur-emploi.

La stratégie est d'accroître l'accessibilité de la banque d'emploi auprès des utilisateurs.

4.6 RECHERCHE DE SOLUTIONS GENERIQUES

Certaines opérations de la séquence offre et demande d'emploi feront l'objet de vérifications (test) quant aux modes de communication, aux appareils utilisés et aux espaces requis.

L'étude des cas analogiques fournit les références pour cette analyse.

4.7 LE POINT ACTUEL DE L'ETUDE

Toutes les études menées à date nous permettent d'entrevoir ce que pourrait être la synthèse d'une tâche, dans un milieu avec des média pour des utilisateurs précis. Cette synthèse se résume dans ce qu'on appellera un parquet de l'emploi.

Ce parquet de l'emploi constituera le lieu d'interface du citoyen avec le système de banque d'emploi actuellement mis sur pied par le Ministère de la Main-d'oeuvre. Cette solution spécifique au problème de l'emploi constituera un prototype utilisable dans d'autres contextes et pour d'autres problèmes à l'intérieur de l'administration publique.

MAIN-D'OEUVRE -

Opérations du Ministère de la Main-d'oeuvre et de l'Immigration

Deux grandes divisions
- Main-d'oeuvre
- Immigration

Quatre services de soutien
- Finance et administration
- Personnel
- Formation et perfectionnement du personnel
- Information

Service d'établissement des programmes

- fournir des services spécialisés d'élaboration et d'évaluation des programmes d'information sur la main-d'oeuvre et les entreprises

Division de la main-d'oeuvre CMC

- fournir des services aux travailleurs et aux employeurs
  - aider le travailleur à se perfectionner, à s'adapter aux changements technologiques
  - aider à réduire les fluctuations saisonnières ou cycliques de l'emploi

Commission d'assurance chômage
- applique la loi de 1971
- a un service de placement

qu'on essaie à l'heure actuelle de structurer.

CMC - service de conseillers en main-d'oeuvre qui font également des rapports sur le marché du travail:

1- clients inscrits au CMC et leurs caractéristiques

2- les emplois qui demeurent présents et les conditions de travail rattachées à ces emplois, etc.

Services du Ministère

- service consultatif de la main-d'oeuvre

  - lorsqu'une entreprise ferme ou part une importante mise à pied, le service s'occupe conjointement avec l'entreprise de la reclassification des travailleurs et peut payer certaines études de marché et des services de consultation externe.

<u>Direction des programmes spéciaux</u>

Certains clients des CMC ont besoin de services modifiés ou supplémentaires:

a) - services de diagnostic ou de test

b) - cours de formation à la vie

c) - cours de perfectionnement des aptitudes à la communication

d) - cours de formation en cours d'emploi

- en institution
  - cours secondaire
  - cours collégial
  - cours technique (coiffeuse, mécanicien, etc.)
- en industrie
  - le Ministère paie un % du salaire de l'employé, lorsqu'une entreprise se charge de le former et de l'embaucher par la suite
- programme de la mobilité de la main-d'oeuvre
  - Subvention au travailleur qui désire se chercher un emploi ailleurs ou s'est trouvé un emploi ailleurs

e) - programme d'extension des services de main-d'oeuvre

- s'applique aux groupes ou aux collectivités ayant un taux de chômage particulièrement élevé et permet d'assurer sur place des services de main-d'oeuvre appropriés en faisant appel aux moyens internes dans un cadre innovateur correspondant davantage aux groupes visés

f) - (PACLE) programme d'aide à la création locale d'emplois

- finance la réalisation de projets de création d'emplois qui s'adressent à des personnes des avantages sur le marché normal du travail. Les projets peuvent

viser à l'auto-suffisance ou à reintégrer les personnes sur le marché normal du travail

Différents services des CMC

- services d'orientation spéciale ayant des problèmes spécifiques
    - orientation professionnelle complète réadaptation professionnelle
- service spécial aux membres des forces armées du Canada qui prennent leur retraite
- services à l'intention des jeunes

1- Placement "Au Pair" - des jeunes filles de 18 à 30 ans sont placées dans des familles à l'étranger en échange de certains travaux de ménage

2- Service de placement aux étudiants de dernière année à l'étranger

3- Accord franco-canadien concernant les stagiaires (1956)

4- Centre de main-d'oeuvre du Canada pour étudiants (1973)

- aide le secteur privé et public à offrir des débouchés à la population étudiante pendant l'été

5- CMC Université - CMC localisé dans les universités afin de trouver de l'emploi occasionnel ou permanent aux étudiants.

Perspective-Jeunesse dépendait du Secrétariat d'Etat dans le passé mais à l'avenir sera administré par le Ministère de la Main-d'oeuvre.

Les CMC fournissent la publicité pour des programmes venant de différents ministères

Ex.: - liaisons avec les auberges de jeunesse française par perspective-jeunesse

- information sur les cours de langue offerts aux jeunes par les provinces

- information sur les programmes offerts par le Ministère de la Dépense Nationale aux étudiants

- Bourses sportives: les CMC donnent l'information sur ces bourses offertes aux athlètes par le Ministère de la Santé Nationale.

- Information sur l'aide aux cliniques de quartier et recherches sur la drogue - programme qui permet d'embaucher des étudiants - subventionné par le Ministère de la Santé Nationale et du Bien-être.

- Information sur le programme du Ministère de la Consommation et des Corporations sur les produits dangereux. Des subventions sont accordées pour faire l'étude de certains produits pour embaucher des étudiants.
- Information sur le programme de la recherche agricole du Ministère de l'Industrie et du Commerce pour des travaux de recherche d'étudiants sur les machines, instruments ou accessoires agricoles inventées par des agriculteurs en vue d'en déterminer les possibilités de mise en marche.

Budget de publicité pour le placement des étudiants pour l'été : $260.000.00

- Programme d'échange de jeunes spécialistes et techniciens entre le Canada et le Mexique (Programme de la main-d'oeuvre)

Le Ministère de l'Expansion Economique Régionale se décentralise. D'ici un an, un personnel de 100 à 125 personnes se retrouveront à trois points stratégiques: Montréal, Québec et Rimouski. Les services de recherche seront dans les régions.

Le Ministère de la Santé et du Bien-être "aimerait" récupérer les programmes d'aide aux désavantagés comme PACLE. Peut-être songe-t-il à une décentralisation à travers le Québec.

La Commission d'Assurance Chômage a des bureaux régionaux un peu partout en province.

La Section Immigration a quelques bureaux en province aux points d'entrée des immigrants aux douanes, aux aéroports internationaux etc...

Le Ministère de la Main-d'oeuvre essaie de plus en plus d'intensifier ses services aux employeurs: trouver des clients, les conseiller sur les conditions de travail dans leur entreprise.

Centre d'information sur l'emploi - temporairement localisé dans les CMC, mais on cherche des locaux.

Date limite d'implantation - 15 février 1974

- diffusion des services
  des informations sur le marché du travail
- libre service sans entrave aucune
  pas d'inscription du CMC.

- cinq éléments dans le Centre d'information:

  1- Banque d'informations - postes pour lesquels pas de clients inscrits disponibles.

  2- Dossier ouvert - tous les cours dispensés par le Ministère ou par d'autres Ministères ou organismes. Le client aura ensuite la possibilité de choisir et de discuter avec le conseiller.

  3- Recherche dynamique d'emploi. Beaucoup d'équipement audio-visuel a été acheté pour faire différents montages.

  4- Librairie - documentation gouvernementale

  5- Bulletin sur les conditions du marché du travail pas de fonds. Probablement en 1975-1976.

- Ne change pas la structure modulaire,
  accélère les services actuels, 40% n'inscrit pas besoin de consulter de conseiller.
  Va permettre un plus grand éventail de choix d'occupations.
  Le conseiller ne regarde pas toujours les emplois connexes ne connaissant pas aussi bien l'expérience du client que ce dernier.

- Eventuellement, certains CMC de MR seront regroupés pour la Banque.

- D'ici un an, la Banque d'Emploi sera entièrement mécanisée.
  A l'heure actuelle on a parti des mini-banques à la main pour satisfaire l'Offensive Placement.

ANNEXE II

Application du modèle analytique au cas type suivant:

- Brault-chaput (Conseil d'admission)
- Brault-Chaput (Opération de courtage)
- U. de M. Laboratoire de Communication (Taylor)
- Radio Canada - Multimédia
- Téléconférence Bell
- Vidéographe - visionnement
- Vidéo production

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS

I. INPUT	1.1 type de clientèle	âge ...45-55.....			
		segment..cadres sup.....			
		provenance locale ...X.....			
		régionale.....			
	1.2 type d'information	provenance:	localisée	locale..X.....	
				régionale.....	
				inter-régionale..	
			diffuse		
		mode:	images.....		
			graphique.....X.....		
			textes.....X.....		
			paroles.....		
			code.....		
			chiffres.....X.....		
		qualité:	factuelle	préchoisie...X...	
				non choisie.....	
			non factuelle	préchoisie.....	
				non choisie.....	
		volume:	quantifiable.....X.....		
			non quantifiable.....		

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	
		tactique	
		stratégique	X
	2.2 délais	instantané	
		quotidien	X
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	X
		moyen terme	X
		long terme	X
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	
		autofinancement	X
	2.4 critères d'évaluation	profit	X
		utilisation	
		taux d'utilisation	X
		nombre de personnes rejointes	

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques.....
		homme/machine.....
		groupe groupe/machine...X.....
		homme/machine.....
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées.....
		non déterminées..
		multi-opérationnelles déterminées.....
		non déterminées.X
		séquentielles.....X.....
		continues.....
		répétitives.....X.....
		non répétitives.....
		performances évaluées..X.....
		performances non évaluées.....

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines	X		
	intraurbaines	X		
	interdépartementales	X	X	
	intradépartementales	X	X	
	intercentre	X	X	
	intracentre	X	X	
	centre à poste			
	poste à poste			
	organisme à public			X
	canal # 1	X	X	
	canal # 2	X		
	canal # 3	X		
	audio	X	X	X
	vidéo			
	seript			X
	iconiques			
	analogiques			
	hardware	X	X	X
	software	X	X	X
	interactives	X	X	X

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom téléphone mgh speaker..... multivox - speaker phone
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....x.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....x.....
		langage verbal
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique X

multiple

limitée X

non limitée

privée X

semi-publique

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

- réseau interne de communication

BRAULT-CHAPUT - Conseil d'admission

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			STRATEGIE
5. ESPACES	5.3 contrôle du milieu	éclairage	système. fluorescent.....
			quantité...100 p/.....
			qualité..suffisante.....
		chauffage climatisation	système.....
			quantité.....
			qualité.....bruyant.....
		traitement acoustique	système....tapis.....
			quantité.....
			qualité.....

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS
I. INPUT	1.1 type de clientèle — âge ..4.....
	segment..possédant investisseur.....
	provenance locale ....X.....
	régionale.....
	1.2 type d'information — provenance: localisée locale...X.....
	régionale.X.....
	inter-régionale.X
	diffuse .....
	mode: images.....
	graphique.....X.....
	textes.....X.....
	paroles.....X.....
	code.....X.....
	chiffres.....X.....
	qualité: factuelle préchoisie...X....
	non choisie.....
	non factuelle préchoisie.....
	non choisie.....
	volume: quantifiable....(X).....
	non quantifiable.....

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	X
		tactique	
		stratégique	
	2.2 délais	instantané	X
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	
		moyen terme	
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	
		autofinancement	X
	2.4 critères d'évaluation	profit	X
		utilisation	
		taux d'utilisation	
		nombre de personnes rejointes	

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE	
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques	
		homme/machine	
		groupe groupe/machine	
		homme/machine	X
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées	
		non déterminées	
		multi-opérationnelles déterminées	X
		non déterminées	
		séquentielles	X
		continues	
		répétitives	X
		non répétitives	
		performances évaluées	X
		performances non évaluées	

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines	X		X
	intraurbaines	X		X
	interdépartementales	X		
	intradépartementales	X		X
	intercentre	X		X
	intracentre	X		X
	centre à poste	X		X
	poste à poste			
	organisme à public	X		
	canal # 1	X		X
	canal # 2	X		
	canal # 3	X		
	audio	X		X
	vidéo			
	seript	X		
	iconiques			
	analogiques			
	hardware	X		
	software			
	interactives			

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom.....téléphone.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative...X.....
		propriété.....
		compatibilité TNX-RAMO-
		accessibilité software..X.....
		hardware..X.....
		langage audio
		on line
		caractéristiques mécaniques.two way
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance....15 ans.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom..RAMQ.....
		identification.....
		nombre...1 par courtier.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité Bell-Northern
		accessibilité software.....
		hardware.....X.....
		langage chiffré alpha numérique
		caractéristiques mécaniques..on line one way
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance..court terme...
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE	
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom..TWX.....
		identification.....
		nombre...1.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité BELL-NORTH
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques nom..RAMO..... identification..... nombre...1..... accessibilité locative..... propriété..... compatibilité Belle Northern accessibilité software..... hardware...X..... langage caractéristiques mécaniques..... 4.2 valeur d'usage taux d'utilisation..... délai de suffisance..... prix à l'utilisateur..... rentabilité..... etc...

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom..Brown.Davis.....
		identification.Téléscripteur.....
		nombre.....1.....
		accessibilité locative...x.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware...x.....
		langage électro dactylographique
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur....cher.....
		rentabilité.....
		etc...

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique X

multiple

limitée X

non limitée

privée

semi-publique X

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

- réseau interne de communication

BRAULT-CHAPUT - OPERATION DE COURTAGE

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			STRATEGIE	
5. ESPACES	5.3 contrôle du milieu	éclairage	système	fluorescent
			quantité	100 pieds/bougie
			qualité	bon
		chauffage climatisation	système	
			quantité	
			qualité	bruyant
		traitement acoustique	système	tapis
			quantité	40%
			qualité	bon

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS

I. INPUT	1.1 type de clientèle	âge	indéfini		
		segment	universitaire (échantillonnage choisi)		
		provenance	locale		X
			régionale		
	1.2 type d'information	provenance:	localisée	locale	X
				régionale	
				inter-régionale	
			diffuse		
		mode:	images		X
			graphique		
			textes		
			paroles		X
			code		
			chiffres		
		qualité:	factuelle	préchoisie	X
				non choisie	X
			non factuelle	préchoisie	
				non choisie	
		volume:	quantifiable		X (heures)
			non quantifiable		

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	
		tactique	
		stratégique	
	2.2 délais	instantané	
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	X
		moyen terme	X
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	X
		autofinancement	
	2.4 critères d'évaluation	profit	
		utilisation	X
		taux d'utilisation	X
		nombre de personnes rejointes	

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques.....
		homme/machine.....
		groupe groupe/machine.....
		homme/machine...X.....
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées.....
		non déterminées..
		multi-opérationnelles déterminées.X...
		non déterminées.
		séquentielles.....X.....
		continues.....
		répétitives.....X.....
		non répétitives.....
		performances évaluées.....X.....
		performances non évaluées.....

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines			
	intraurbaines	x		
	interdépartementales			
	intradépartementales	x		
	intercentre			
	intracentre	x		
	centre à poste			
	poste à poste	x		
	organisme à public			
	canal # 1 téléphone			
	canal # 2 T.V.			
	canal # 3 Cable	x		
	audio	x		
	vidéo	x		
	seript			
	iconiques	x		
	analogiques			
	hardware	x		
	software			
	interactives			

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique	X
multiple	
limitée	X
non limitée	
privée	X
semi-publique	

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

- réseau interne de communication

U. de M. Laboratoire de Communication (TAYLOR)

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			STRATEGIE
5. ESPACES	5.3 contrôle du milieu	éclairage	système..fluorescent.....
			quantité....150.pi.ca.....
			qualité.....suffisante
		chauffage climatisation	système.....
			quantité.....
			qualité.....
		traitement acoustique	système.....nil.....
			quantité.....
			qualité.....

Radio Canada - Multimédia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS

I. INPUT	1.1 type de clientèle	âge			tout âge
		segment			pop. générale
		provenance	locale		X
			régionale		
	1.2 type d'information	provenance:	localisée	locale	X
				régionale	
				inter-régionale	
			diffuse		
		mode:	images		X
			graphique		
			textes		
			paroles		X
			code		
			chiffres		
		qualité:	factuelle	préchoisie	X
				non choisie	
			non factuelle	préchoisie	
				non choisie	
		volume:	quantifiable		X
			non quantifiable		

Radio Canada - Multimedia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	
		tactique	
		stratégique	X
	2.2 délais	instantané	
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	X
		moyen terme	
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	X
		subventionné	
		autofinancement	
	2.4 critères d'évaluation	profit	
		utilisation	
		taux d'utilisation	X
		nombre de personnes rejointes	

Radio Canada - Multimedia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE	
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques.....	
		homme/machine.....	x
		groupe groupe/machine.....	
		homme/machine.....	
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées.....	
		non déterminées..	
		multi-opérationnelles déterminées.....	
		non déterminées.	
		séquentielles.....	
		continues.....	x
		répétitives.....	x
		non répétitives.....	
		performances évaluées.....	
		performances non évaluées.....	

Radio Canada - Multimedia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines			
	intraurbaines			
	interdépartementales			
	intradépartementales			
	intercentre			
	intracentre			
	centre à poste			
	poste à poste			
	organisme à public			
	canal # 1			
	canal # 2			
	canal # 3			
	audio			
	vidéo			
	seript			
	iconiques			
	analogiques			
	hardware			
	software			
	interactives			

Radio Canada - Multimedia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

Radio Canada - Multimedia

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique X

multiple

limitée X

non limitée

privée

semi-publique X

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

- réseau interne de communication

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			STRATEGIE
5. ESPACES	5.3 contrôle du milieu	éclairage	système.....
			quantité.....
			qualité.....
		chauffage climatisation	système.....
			quantité.....
			qualité.....
		traitement acoustique	système.....
			quantité.....
			qualité.....

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS

I. INPUT	1.1 type de clientèle	âge			adultes
		segment			affaires: administration
		provenance locale			X
			régionale		X
	1.2 type d'information	provenance:	localisée	locale	
				régionale	X
				inter-régionale	X
			diffuse		
		mode:	images		X
			graphique		
			textes		
			paroles		X
			code		
			chiffres		
		qualité:	factuelle	préchoisie	X
				non choisie	X
			non factuelle	préchoisie	X
				non choisie	X
		volume:	quantifiable		X
			non quantifiable		

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			OBJECTIFS
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	X
		tactique	X
		stratégique	X
	2.2 délais	instantané	X
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	
		moyen terme	
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	X
		autofinancement	X (à venir)
	2.4 critères d'évaluation	profit	
		utilisation	X
		taux d'utilisation	X
		nombre de personnes rejointes	

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE	
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques	
		homme/machine	
		groupe	groupe/machine ... X
			homme/machine
	3.2 opérations	uni-opérationnelles	déterminées
			(?) non déterminées X
		multi-opérationnelles	déterminées
			non déterminées
		séquentielles	
		continues	X
		répétitives	
		non répétitives	X
		performances évaluées	X
		performances non évaluées	

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution (facultative)
	interurbaines	x	x	x
	intraurbaines	x	x	x
	interdépartementales	x	x	x
	intradépartementales	x	x	x
	intercentre	x	x	x
	intracentre	x	x	x
	centre à poste	x	x	x
	poste à poste	x	x	x
	organisme à public			
	canal # 1	x	x	x
	canal # 2	x	x	x
	canal # 3	x	x	x
	audio	x	x	x
	vidéo	x	x	x
	seript			
	iconiques	x	x	x
	analogiques			
	hardware	x	x	x
	software			
	interactives			

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....X.....
		délai de suffisance.....X.....
		prix à l'utilisateur.....X.....
		rentabilité.....
		etc...

TELECONFERENCE BELL

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE	
5. ESPACES	5.1 implantation	unique
		multiple X
		limitée X
		non limitée
		privée X
		semi-publique

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS
I. INPUT	1.1 type de clientèle — âge ...7-77... / segment ...population générale C.F... / provenance locale ...X... / régionale ...
	1.2 type d'information — provenance: localisée locale ...X... / régionale ...X... / inter-régionale .. / diffuse ...
	mode: images ...X... / graphique ... / textes ... / paroles ...X... / code ... / chiffres ...
	qualité: factuelle préchoisie ...X... / non choisie ... / non factuelle préchoisie ... / non choisie ...
	volume: quantifiable ...X... / non quantifiable ...

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	
		tactique	X
		stratégique	
	2.2 délais	instantané	X
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	
		court terme	
		moyen terme	
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	X
		autofinancement	
	2.4 critères d'évaluation	profit	
		utilisation	X
		taux d'utilisation	
		nombre de personnes rejointes	

VIDEOGRAPHE- VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE	
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques	X
		homme/machine	X
		groupe groupe/machine	X
		homme/machine	
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées	X
		non déterminées	
		multi-opérationnelles déterminées	
		non déterminées	
		séquentielles	
		continues	X
		répétitives	X
		non répétitives	
		performances évaluées	X
		performances non évaluées	

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques — nom..moniteur.....
	identification.....
	nombre.....
	accessibilité locative.....
	propriété.....
	compatibilité
	accessibilité software.....
	hardware.....
	langage
	caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage — taux d'utilisation.....
	délai de suffisance.....
	prix à l'utilisateur.....
	rentabilité.....
	etc...

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom..magnétoscope.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom...moniteur.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines			
	intraurbaines			
	interdépartementales			
	intradépartementales			
	intercentre			
	intracentre			X
	centre à poste			
	poste à poste			
	organisme à public			X
	canal # 1			
	canal # 2			
	canal # 3			
	audio			X
	vidéo			X
	seript			
	iconiques			
	analogiques			
	hardware			X
	software			
	interactives			

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique X

multiple

limitée X

non limitée

privée

semi-publique X

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

rue

- réseau interne de communication

Nil

VIDEOGRAPHE - VISIONNEMENT

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE			STRATEGIE	
5. ESPACES	5.3 contrôle du milieu	éclairage	système	incandescent
			quantité	50P/b
			qualité	médiocre
		chauffage climatisation	système	central.eau.chaude
			quantité	
			qualité	passable pas de climatisation
		traitement acoustique	système	nil
			quantité	
			qualité	

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	OBJECTIFS

I. INPUT	1.1 type de clientèle	âge			15 à 40
		segment			amateur/arts visuels
		provenance locale			X
			régionale		X
	1.2 type d'information	provenance:	localisée	locale	X
				régionale	X
				inter-régionale	X
			diffuse		
		mode:	images		X
			graphique		
			textes		
			paroles		X
			code		
			chiffres		
		qualité:	factuelle	préchoisie	X
				non choisie	
			non factuelle	préchoisie	
				non choisie	
		volume:	quantifiable		X
			non quantifiable		

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		OBJECTIFS	
2. OUTPUT	2.1 nature	opérationnelle	X
		tactique	
		stratégique	
	2.2 délais	instantané	
		quotidien	
		hebdomadaire	
		mensuel	X
		court terme	X
		moyen terme	X
		long terme	
	2.3 financement	rentabilité interne	
		subventionné	X
		autofinancement	X
	2.4 critères d'évaluation	profit	
		utilisation	
		taux d'utilisation	
		nombre de personnes rejointes	
		satisfaction personnelle	

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE	
3. TACHES	3.1 personnelles	uniques	
		homme/machine	X
		groupe groupe/machine	X
		homme/machine	X
	3.2 opérations	uni-opérationnelles déterminées	X
		non déterminées	
		multi-opérationnelles déterminées	
		non déterminées	
		séquentielles	
		continues	X
		répétitives	X
		non répétitives	
		performances évaluées	
		performances non évaluées	X

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE		
3. TACHES		analyse	prise de décision	exécution
	interurbaines			
	intraurbaines			
	interdépartementales			
	intradépartementales			
	intercentre			
	intracentre			
	centre à poste			
	poste à poste			
	organisme à public			
	canal # 1			
	canal # 2			
	canal # 3			
	audio	X		X
	vidéo	X		X
	seript			
	iconiques			
	analogiques			
	hardware	X		X
	software			
	interactives			

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
5. ESPACES	5.1 implantation

unique X

multiple

limitée X

non limitée

privée

semi-publique X

Idem V.V.

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE

5. ESPACES

5.2 structure - plan (schéma d'organisation)

Idem V.V.

- réseau interne de communication

Idem V.V

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE	
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom...portopak.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE		STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques	nom...caméra.....
		identification.....
		nombre.....
		accessibilité locative.....
		propriété.....
		compatibilité
		accessibilité software.....
		hardware.....
		langage
		caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage	taux d'utilisation.....
		délai de suffisance.....
		prix à l'utilisateur.....
		rentabilité.....
		etc...

VIDEO-PRODUCTION

TELETACHES - MODELE ANALOGIQUE	STRATEGIE
4. EQUIPEMENT	4.1 caractéristiques — nom....magué.....
	identification.....
	nombre.....
	accessibilité locative.....
	propriété.....
	compatibilité
	accessibilité software.....
	hardware.....
	langage
	caractéristiques mécaniques.....
	4.2 valeur d'usage — taux d'utilisation.....
	délai de suffisance.....
	prix à l'utilisateur.....
	rentabilité.....
	etc...

ANNEXE III

Description et critique des cas de communication suivants:

- Brault-Chaput (Agence de Courtage)
- U. de M. Laboratoire de Communication (Taylor)
- Téléconférence Bell
- Vidéographe
- Université du Québec
- Téléconférence audio

BRAULT et CHAPUT

Citoyens adultes

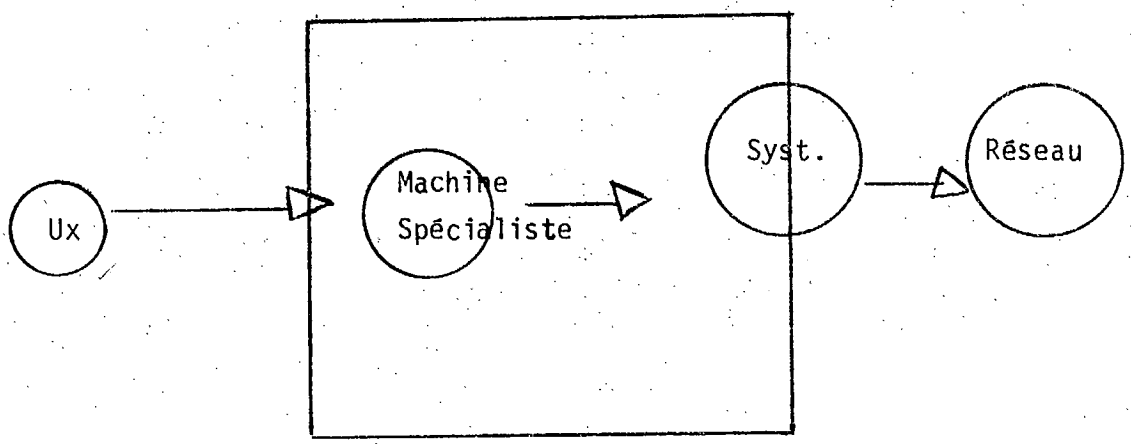
classe moyenne

intérêt: échange d'informations haut volume

débit rapide

style: fadback immédiat -décision à prendre doit être introduit dans un réseau existant dans lequel doit circuler une information spécialisée qui s'apparente au monde de finance.

Probablement, entre l'utilisateur et le système, il existe un spécialiste ou un moniteur qui a accès à toutes les données.



BRAULT-CHAPUT

Tel que décrit dans le modèle analytique, deux types de fonctions nécessitant des modes de communications différents ont été définis dans l'agence de courtage Brault-Chaput. Soit, les opérations du Conseil d'administration d'une part et d'autre part les opérations de courtage.

Les opérations du Conseil d'administration s'établissent entre deux points: Montréal et Toronto. Les deux villes sont réunies par une ligne téléphonique directe. Les deux terminaux sont équipés d'un "speakerphone".

Dans les circonstances, ce système s'avère très efficace et facile d'accès et relativement peu coûteux. Nous sommes en présence de deux groupes non homogènes; d'une part, nous avons quatre associés à Montréal qui consultent un cinquième associé à Toronto. Dans ce type de communication, il n'y a pas de difficultés d'identification puisqu'il s'agit d'une communication d'individus à groupe. Le groupe est représenté par un individu qui est en quelque sorte le porte-parole du groupe.
La communication se fait donc d'individus à individus avec l'avantage que les autres individus du groupe peuvent suivre la conversation et même devenir porte-parole tour à tour.

Ce système ne requière aucune installation et environnement particulier, il est très accessible et efficace dans des situations similaires.

Pour les opérations de courtages, une combinaison de modes de communication est utilisée. Des lignes de téléphone directes relient le courtier et les clients. Trois modes différents transmettent les cotes boursières des parquets:

- un système télévisé circuit fermé
- un téléscripte
- un écran lumineux

Les trois modes ont leurs utilités, l'écran de télévision permet de voir le tableau des voleurs actuels, le téléscripte permet de garder l'information.

L'écran lumineux permet de voir chacune des informations en particulier.

CARBORATOIRE DE JIM TAYLOR

Utilisateurs tout âge
segment universitaire

image et parole

Situation de comm. à base expérimentale

Volume d'information enregistré et cumulé

Type d'interaction où le sujet et où l'utilisateur n'a pas conscience d'être observé.

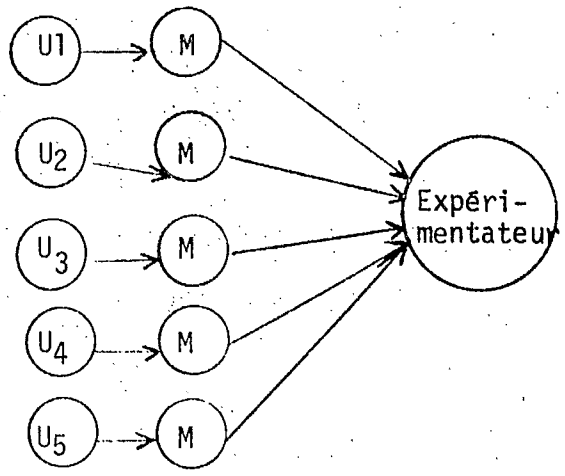
Analyse ultérieure des situations

Pas de système alentour

L'emploi de ce montage n'est pas axé sur les fins des utilisateurs sur les fins des expérimentateurs.

Utilisateurs individuels -

Processus d'utilisation fragmentaire - il n'y a que l'expérimentation qui contrôle et qui a conscience de tout le processus.



LABORATOIRE DE JIM TAYLOR

Il s'agit avant tout d'un laboratoire expérimental axé sur l'étude des psycho-communications. Ce laboratoire est utilisé par des étudiants de psychologie, en général, du niveau de la maîtrise. Différents types d'expériences sont pratiquées afin d'étudier les perceptions et le comportement des utilisateurs du média.

Cinq utilisateurs isolés sont reliés entre eux par un système vidéo audio. Les utilisateurs sont reliés à un expérimentateur qui contrôle le média et peut enregistrer l'information.

Le système permet différentes combinaisons telles que de relier les utilisateurs deux à deux, trois, deux etc....
Ainsi des comparaisons peuvent être établies entre différents groupes, individus...

Un tel système ne pourrait trouver une application directe dans le cadre d'un ministère du gouvernement. Seulement, les expériences entreprises permettront d'éclaicir et de mieux comprendre certaines relations de groupes en communication.

Ce système est très peu complexe et permet des expériences simples qui sont des expériences de base et qui visent surtout le niveau de perception d'un message pour un individu ou plusieurs individus ou un groupe.

Certaines de ces expériences visent à analyser les déformations d'un message après diffusion subséquentes par des individus isolés ou des groupes.

D'autres visent à comprendre la difficulté de dialoguer entre cinq individus isolés au moyen d'un média ou encore d'accomplir un travail d'analyse ou de synthèse.

Le fait d'enregistrer le message ou l'expérience permet de relever objectivement les points saillants de l'expérience sans en interférer le cours.

Un tel système est très intéressant dans l'évaluation de l'impact d'un système de téléconférence touchant deux critères fondamentaux, soit l'efficacité et le degré de satisfaction des utilisateurs.

TELECONFERENCE BELL

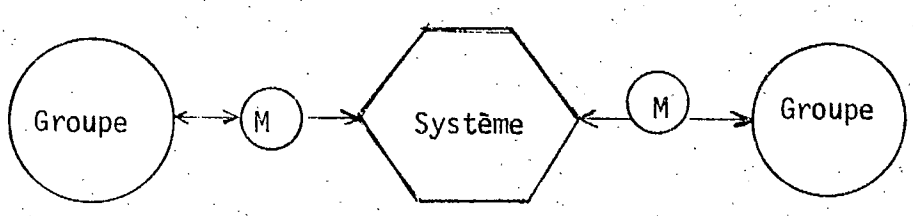
Utilisateurs adultes

Situation de communication de groupes d'utilisateurs dans des relations de travail, qui communiquent à distance - interface direct avec la machine sans intermédiaire relié à un système de réseau existant.

Intérêt

Substitut au transport faire communiquer des groupes à distance
Maintenir la même richesse et le même degré d'information que dans la face à face sinon plus.

Utilisation - l'image à son maximum (de même pour l'audio).



LA TELECONFERENCE BELL

Tel que décrit dans le modèle analytique, le système de téléconférence Bell est un système audio qui permet à deux groupes éloignés de communiquer entre eux.

Le réseau de téléconférence Bell relie actuellement quatres villes soit Montréal, Québec, Toronto, Ottawa. Cependant, le système ne permet la téléconférence qu'entre deux points à la fois pour l'instant. Comme dans les autres systèmes de téléconférence connus (audio) l'interface avec la machine se fait automatiquement sans intermédiaire.

Le système de téléconférence Bell permet de récréer le type de relation que l'on retrouve dans les conférences de face à face. Donc un système semblable devient avantageux dans des relations de travail nécessitant un face à face. Certaines situations de face à face avantage un tel système; l'éloignement extrême de deux groupes lorsqu'il y a des réunions urgentes, des rencontres préliminaires, a de futurs projets, des réunions d'affaires courantes, des rencontres de consultation.

Dans l'éventuelle application d'un système de téléconférence, dans un ministère du gouvernement, il faut examiner plusieurs types de facteurs déterminant son choix: tout d'abord l'évaluation du système lui-même et ses performances.

Les besoins des usagers et le type de communication des groupes en relation. Le volume et le genre d'information à communiquer. La fréquence d'utilisation du système etc...

Il faut aussi envisager les différentes options d'équipements et les combinaisons possibles suivant les besoins. La justification du coût doit être évident par rapport à la qualité d'information obtenue, ainsi qu'à la perte de temps et d'argent évitée en déplacement. L'efficacité du système et le degré de satisfaction des utilisateurs doivent être également compatibles afin que le système ne devienne pas sous-utilisé.

Deux critères principaux sont à retenir dans l'évaluation d'un système de téléconférence; dans le système de téléconférence Bell l'on cherche très consciemment à recréer un face à face.

Cependant l'on s'aperçoit que ce face à face n'a pas les qualités du face à face habituel.
Dans la téléconférence la perception octo-sémantique est affaiblie. C'est-à-dire que l'image perçue ne véhicule plus autant d'information que celle du face à face. On peut qualifier cette vision de vision aveuglée parce que l'image perçue ne correspont pas à l'image d'un face à face.

Cette perte d'information pourrait être compensée en utilisant l'image différemment ou en lui attribuant un sous-système capable d'apporter une information visuelle enrichie.

VIDEOGRAPHE

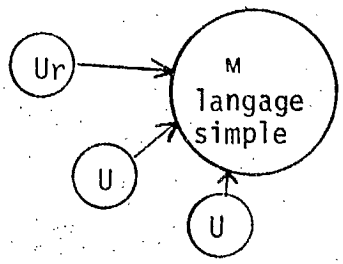
Utilisateurs grande variété - tout âge
unilingue

milieu urbain homogène

1) Visionnement:

interface direct avec la machine, sans intermédiaire ou réseau
pas de spécialiste

image, langage simple, information simple

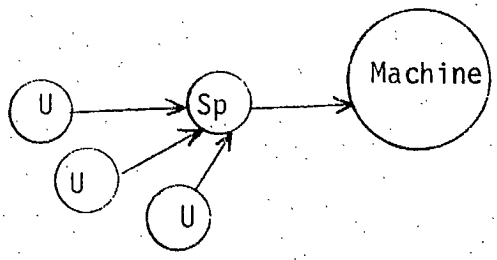


2) Création:

participation à la construction de l'information -

spécialiste entre machine et utilisateur

diffusion limitée



intérêt : expérience avec les médias
démystifier les médias

VIDEOGRAPHE

Le vidéographe tel que décrit dans le modèle analytique est un système de communication simple sans réseau qui met un utilisateur en contact direct avec la machine sans intermédiaire. Le vidéographe permet au citoyen de toute classe et de tout âge d'utiliser le média et en quelque sorte de le démystifier. L'on peut dire que le vidéographe joue un triple rôle éduatif. Premièrement, au niveau de l'utilisation du média, deuxièmement au niveau de la diffusion de l'information et troisièmement au niveau de la construction de l'information. Le vidéographe est en quelque sorte un instrument socio-politique. L'utilisateur au vidéographe a directement accès à l'information et à sa diffusion.

Un tel système est un instrument qui pourrait très bien trouver sa place dans les équipements communautaires. La flexibilité de ce média permettant la construction a coût modique d'une information locale et spécialisée. Au même titre que le téléphone, le vidéographe joue un rôle de pionnier dans son domaine. Des procédés fonctionnant sur le même principe existent déjà dans presque tous les cegeps et universités du Québec.

UNIVERSITE DU QUEBEC

L'Université du Québec est équipée d'un système de téléconférence audio tel que décrit dans le modèle analytique. Le réseau de téléconférence relie les principaux centres de l'université, soit: Québec, Trois Rivières, Montréal, Chicoutimi, Rimouski, Hull, Rouyn et d'autres centres tel que l'Institut de la Recherche Scientifique à Varenne.

Ce réseau peut être facilement augmenté étant donné qu'il se greffe sur le réseau du téléphone. Le système est renforcé par un système de transmission d'information pour les documents et diagrammes.

Le terminal généralement utilisé pour les téléconférences audio est un appareil Bell 50A. Une version portative du conventionnel téléphone à voix ambiante.

Les circonstances d'utilisation du système de téléconférence de l'Université du Québec ressemblent à celles précitées pour le système Bell:

- les réunions urgentes
- les affaires courantes
- les rencontres nécessitant le face à face
- les rencontres de consultation

Suite à l'utilisation de ce système de téléconférence on peut noter des effets changeant le développement de la rencontre et les fonctions du président d'assemblée. Tous les utilisations du système sont unanimes sur

les effets encourus par l'utilisation du média. Les téléconférences sont généralement plus courtes, plus axées sur l'objet de la rencontre aussi plus formuelles.

Certains points relatifs au processus d'utilisation peuvent être cités:

- Une seule personne peut parler en même temps pour une plus grande compréhension.
- L'interruption d'un interlocuteur ne peut se faire que lorsque ce dernier a terminé ce qu'il avait à dire.
- Etant donné qu'il est plus difficile d'avoir l'attention du président d'assemblée, les utilisateurs font leur mise au point durant leur période d'exposé.
- Il est plus difficile de sortir du sujet de la rencontre car les remarques individuelles ne peuvent se faire que très difficilement et les discussions de sous-groupes sont également plus rares.
- La plupart des groupes impose une limite de temps à la durée de la téléconférence soit une heure ou deux. Ceci parce que les téléconférences sont plus fatigantes que les rencontres face à face. L'attention et la tention étant plus grande.
- Il y a moins de discussions, de préambule aux téléconférences parce que les horaires sont plus respectés et plus précieux.
- Plus de documents sont échangés durant les téléconférences donc les participants sont mieux documentés.

Le fait que la rencontre soit écourtée dans les téléconférences est un avantage réel au dire de tous car les utilisateurs sont des personnes généralement très occupées.

Un système de téléconférence audio du même type que celui de l'Université du Québec est utilisé dans certains départements du gouvernement fédéral. Cependant son utilisation semble moins courante qu'à l'Université du Québec, le réseau n'ayant pas l'amplitude de cette dernière.

Ce système est définitivement rentable et avantageux pour des conférences nécessitant un déplacement supérieur à 700 milles. On a pu évaluer le coût d'une téléconférence de $150. à $200. Le coût variant suivant le nombre de téléconférence par mois.

Téléconférence entre Ottawa et Montréal (audio)

Synthèse des observations - 17 remarques

Voici des remarques générales issues de l'observation de deux individus présents à la téléconférence à Montréal.

1° La téléconférence prend l'allure d'un dialogue bipartite où deux "clans" se rencontrent.

2° Il existe une tendance à passer le micro à un interlocuteur qui exprime des opinions au nom du groupe.

3° Alors que les interventions sont très formelles d'un groupe à l'autre, il existe une forme de communication libre dans le groupe.

4° On a tendance à essayer de deviner les réactions et comportements de l'autre groupe lorsqu'on avance une opinion.

5° L'habileté des utilisateurs à travailler avec ce médium n'est pas très développée et ils sont victimes du mode de communication dans une certaine mesure.

6° On a jamais la certitude que notre intervention a été bien comprise à l'autre bout de la ligne.

7° Aux deux bouts de la ligne, on se consulte dans le groupe avant de mettre de l'avant, certaines propositions plus stratégiques. Cela provoque une nette interruption dans

15º On a tendance à présumer qu'il existe un consensus à l'autre bout de la ligne et que l'on fait face à une position unanime du groupe opposé.

16º On a de la difficulté à juger de la conviction d'un interlocuteur dans ses interventions.

17º Un ou des individus peuvent se retirer temporairement de l'espace téléconférence sans en modifier le climat.

le dialoque: une consultation au point A correspond à un silence au point B.

8º Lorsque deux personnes parlent simultanément, la réception de l'autre est moins bonne (baisse dans l'intensité du son).

9º Il existe une difficulté de s'adresser à quelqu'un ou d'identifier un interlocuteur. Les dialoçues personnalisés presqu'impossibles.

10º Les apartés d'un groupe à l'autre sont impossibles. Chaque fois qu'on communique, on le fait publiquement.

11º L'absence de procédures d'intervention et de discussion se fait sentir. Il n'y a pas de président d'assemblée qui pourrait régulariser le dialogue.

12º Une intervention venant de l'autre bout de la ligne peut être perçue comme un argument pour défendre ces idées du groupe.

13º Une certaine tension, émotivité ou agressivité s'installe peu à peu au cours de la conférence ce qui peut créer une incompréhension mutuelle.

14º Un climat d'urgence se crée peu à peu au cours de la discussion.

Nous tenons à remercier toutes les personnes ayant collaboré de près ou de loin à l'élaboration du projet "télétâches".

Un merci tout particulier à l'équipe du C.R.C. pour son intérêt et son apport tout au long du projet.

M. F. Baby	Directeur du service audio visuel, Université du Québec
M. J. Bastien	Service de la main-d'oeuvre, Montréal
M. G. Baylor	Département de Psychologie - éducation, Université de Montréal
M. R. Beck	Aménagement, Université de Montréal
M. ? Brault	De Brault-Chaput - (Agence de Courtage)
Mme E. Chouinard	Education, Université de Montréal
M. ? Chaput	De Brault Chaput (Agence de Courtage)
M. R. Forget	Directeur Vidéographe
M. E. Frohloff	Marketing département, Bell Canada
M. J. Gascon	Psycologie, Université de Montréal
M. ? Gibon	Conseil du Trésor, Ottawa
M. J. Jull	Directeur C.R.C.
M. R. Klein	H.E.C. , Université de Montréal
M. ? Langford	Ministère Communication
M. E. Lasch	Canadian International Seminar Ltd.
M. P. Lichert	Informatique Bell Northon
M. J. Leduc	Directeur Sonographe
M. R. Marshall	Département des Travaux Publics, Gouvernement Fédéral
M. M. Mills	Communication, Université de Montréal

M. F. Perrier	C.R.C., Ottawa
M.J.J. Rousseau	C.R.C., Ottawa
M. R. Rowan	Aménagement, Université de Montréal
M. R. Russell	Editeur ORBA
M. P. Teasdale	Aménagement, Université de Montréal
M. L. Warshaw	Aménagement, Université de Montréal
M. P.E. Weiss	Secrétaire Général, National Council Design

LKC
P91 .C654 I58 1974
The integration of
communication modes in
architectural spaces

DATE DUE
DATE DE RETOUR

LOWE-MARTIN No. 1137

INDUSTRY CANADA / INDUSTRIE CANADA
208219