



COMMUNICATIONS EXPRESS

Région de l'Ontario

TÉLÉTRAVAIL : UN BUREAU DÉCENTRALISÉ OUVRE SES PORTES À BURLINGTON

par Maureen Evans

«**F**ranchement, les déplacements journaliers m'épuisaient. Je passais plus de 11 heures par jour à travailler et à me rendre au travail, dont plus de trois heures uniquement à me déplacer. Ma vie personnelle en souffrait énormément.» C'est ainsi que s'exprime Donna Bentley, analyste en télécommunications de l'ATG au bureau régional de l'Ontario, à Toronto. Heureusement pour Donna, elle n'a plus besoin de se déplacer sur d'aussi longues distances puisqu'elle travaille maintenant au bureau décentralisé récemment ouvert à Burlington.

La région de l'Ontario, conjointement avec le Centre canadien de recherche sur l'informatisation du travail, a installé ce bureau en raison des problèmes de transport entre la banlieue et le centre-ville de Toronto. Connu sous le nom de «télétravail», ce système fait appel aux télécommunications comme solution de rechange aux déplacements journaliers.

Le fait de travailler dans de grandes métropoles comme Toronto comporte des avantages certains, mais la

circulation intense, la pollution et le coût élevé de la vie constituent de sérieux inconvénients. Nombreux sont ceux qui déménagent en banlieue, mais le prix à payer est élevé. Ceux qui doivent se rendre en ville pour travailler vivent, matin et soir, un véritable cauchemar.

Le lundi 16 novembre, 20 employés se sont rendus au travail comme d'habitude, mais au nouveau bureau de Burlington. L'inspecteur radio, Peter Kohl, du bureau de



Penny Taylor, du bureau de district de Toronto, lors de l'inauguration du nouveau bureau décentralisé du Ministère à Burlington.

district de Toronto, explique comment ce nouveau bureau a transformé sa vie : «J'habite à Burlington. Je passe maintenant trois heures de moins à me déplacer et je dépense beaucoup moins en frais de transport, sans parler des améliorations à ma vie personnelle.»

C'est une bureautique de pointe qui permet d'accomplir à Burlington le même travail qu'à Toronto. En effet, les ordinateurs de Burlington sont reliés au bureau central, ce qui permet aux employés de communiquer comme avant. Par des moyens techniques tels que la gestion électronique des fichiers, on peut accéder aux documents sans manipuler aucun document écrit.

La production est demeurée la même ainsi que la qualité du service offert aux clients. «La nature de mon travail n'a pas changé. Grâce à la technologie moderne, mon travail est resté exactement le même. Clients et collègues continuent à communiquer avec moi comme avant», nous a expliqué M. Bentley.

➔ voir page 3 : Télétravail



La Direction
de
la sécurité :
carte
mémoire
2

Mavor Moore
parle culture
3

Deux
directeurs
échantent
demeures et
bureaux
4

Radio
numérique
5

TODAC,
un projet
qui fait du
chemin
6

LA DIRECTION DE LA SÉCURITÉ : LE CERVEAU DU PROJET DE CARTE À MÉMOIRE

par John Morton

Parmi les technologies adoptées par les ministères fédéraux, la carte à mémoire, présentée par la Direction de la sécurité de Communications Canada, a attiré l'attention à Expo Innovations cette année.

Julie Côté, chef des programmes de sécurité et d'information spéciale, était à l'exposition pour répondre aux questions et expliquer les diverses applications de cette carte.

Comme elle l'a expliqué, «la carte à mémoire est une carte d'identité intégrant une puce électronique pouvant stocker de l'information et exécuter des fonctions informatiques. Elle a été inventée en France où l'on s'en sert pour les téléphones payants et les parcomètres».

La Direction de la sécurité, dirigée par Colin Taylor, a lancé il y a trois ans un projet pilote faisant appel à ces cartes pour contrôler l'accès à l'édifice de l'administration centrale du Ministère en dehors des heures de travail. Environ 80 personnes ont reçu des cartes. Elles pouvaient entrer et sortir de l'édifice à toute heure, en insérant leur carte dans un lecteur spécial.

Le projet pilote a été bien accueilli par les utilisateurs et par les agents de sécurité puisqu'il facilitait l'accès à l'édifice tout en assurant le contrôle des allées et venues.

À l'heure actuelle, la Direction de la sécurité collabore avec l'Institut canadien de conservation, qui utilisera les cartes pour

permettre aux détenteurs d'accéder à un «tableau de la situation». Ce tableau indiquera qui est présent ou absent à n'importe quel moment.

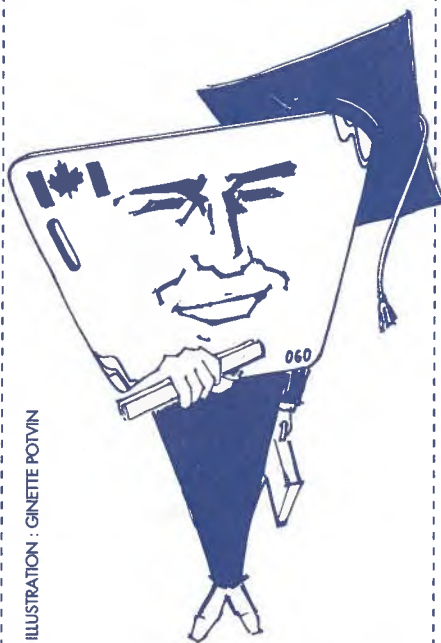
On a installé un système semblable au poste de garde du Centre de recherches sur les communications (CRC) pour enregistrer les allées et venues en dehors des heures de travail. Cela permet aux gardiens de remettre les clefs aux employés et de les redemander lorsque ceux-ci sortent. Ainsi, les employés n'ont plus besoin de s'inscrire à la main ni de signer un registre des clés.

On a également appliqué ce système aux Services des installations et à l'Atelier de modélisation du CRC, pour le prêt de trousse d'outils. L'employé n'a qu'à insérer sa carte dans le lecteur et à taper la description de l'article. Une fois

le prêt validé, un numéro de transaction est produit et mémorisé sur la puce de la carte où sont enregistrés le numéro de transaction, la description de l'article, l'heure, la date et le nom de l'emprunteur.

Ceci pourrait s'appliquer également aux fournitures de bureau, selon M^{me} Côté. L'utilisateur aurait accès aux fournitures grâce à sa carte qui enregistrerait le numéro de collationnement et les articles; on créditerait son compte en conséquence.

Sur la carte, les zones contenant des renseignements personnels sont protégées par un numéro d'identification personnel, semblable à celui utilisé dans les guichets automatiques. Ces renseignements comprennent le code d'identification personnel (qui remplacerait éventuellement le numéro d'assurance sociale comme code d'identification), les numéros de liste de paye, de poste et de collationnement, la date de naissance, le niveau de classification et l'attestation de sécurité. Ces renseignements pourraient accélérer la gestion des écritures dans les cas de mutation d'employé au sein du Ministère.



COMMUNICATIONS
EXPRESS
EST PUBLIÉ À
L'INTENTION DES
EMPLOYES DE
COMMUNICATIONS
CANADA
PAR LES SERVICES
D'INFORMATION.

COMMUNICATIONS
EXPRESS
ACCUEILLE
VOLONTIERS LES
LETTRES OUVERTES,
LES SUGGESTIONS
D'ARTICLES ET LES
CONTRIBUTIONS
DES LECTEURS.

ADRESSE :
COMMUNICATIONS
CANADA
300, RUE SLATER,
PIÈCE 1924
OTTAWA (ONTARIO)
K1A 0C8

RÉDACTION :
DOUGLAS MCCALLUM

RÉDACTION FRANÇAISE :
MARIE-MICHELLE
MORISSET

PRODUCTION :
JEANNE LINDBLAD

CONCEPTION ET
MISE EN PAGE :
SERVICE DE CRÉATION
VISUELLE DU CRC

ISSN : 0833-5400



MAVOR MOORE PARLE CULTURE À LA RÉUNION DES DIRECTEURS DE DISTRICT

DIFFÉRENTES CULTURES, DIFFÉRENTS SENS

Un bref tour d'horizon des différents sens que l'on peut donner au mot «culture» selon Mavor Moore.



La culture, c'est :

- le travail de la terre pour la faire produire (étymologie);
- une civilisation secondaire (anthropologie);
- un mode de vie (sociologie);
- la sociologie appliquée (administration des affaires);
- le reste du portefeuille destiné aux langues, aux arts, aux sciences, à l'éducation, à la récréation et au tourisme (gouvernement).

par Sylvie Peltier

Mavor Moore, auteur dramatique, réalisateur et ancien président du Conseil des arts du Canada a pris la parole lors de la réunion générale nationale des directeurs de district.

Les résultats du référendum encore frais à la mémoire, M. Moore s'est inspiré d'un texte qu'il avait rédigé, il y a 12 ans, tout de suite après le référendum québécois. S'étonnant du fait que son ancien discours reflète si bien la situation actuelle,

M. Moore a incité les directeurs de district à s'occuper prioritairement de culture. «Nos problèmes les plus importants sont d'ordre culturel, a-t-il soutenu. Les tensions culturelles pointent de toutes parts, et on jugera les gouvernements en fonction de leur capacité d'adaptation à la diversité culturelle.»

Les administrateurs du domaine culturel doivent réaliser deux objectifs contradictoires : préserver l'héritage du passé et mettre en place des structures nouvelles pour l'avenir. En outre, une tentative de promotion d'un thème commun pourrait se solder par un accroissement de la diversité.

Selon M. Moore, le rôle du gouvernement dans le domaine du financement culturel consiste à promouvoir la créativité, ainsi que le partage de nos rêves et de nos cauchemars tels qu'ils sont reflétés par les nombreuses facettes des miroirs culturels. Il faut lutter contre la tentation

d'esquisser, de sculpter et de dessiner ce que nous entendons par créativité, parce que ce serait aller à l'encontre du but souhaité. L'approbation officielle transforme les artistes en propagandistes et limite la portée de leurs oeuvres. «S'il nous faut encourager la création, a prévenu M. Moore, nous devons comprendre que l'économie, la politique et la technologie sont les serveurs et non les maîtres.»

L'identité nationale est issue d'une vie culturelle diversifiée et vigoureuse. Citant l'exemple de l'Irlande, M. Moore a déclaré cependant qu'il n'y avait aucun rapport entre le fait d'accéder au pouvoir et celui de garantir la vitalité culturelle. Et c'est là que réside le défi du financement culturel : donner la parole aux artistes chevronnés comme aux novices, aux marginaux comme aux conformistes, de manière à ce que, lorsque les tensions et les passions sont exacerbées, nous sortions nos pinceaux au lieu de brandir une arme.



Mavor Moore

TÉLÉTRAVAIL

Suite de la page 1

Le télétravail a été retenu comme solution quand on a remarqué que de moins en moins d'employés qualifiés acceptaient des postes à Toronto. Il y avait un taux de roulement très élevé au bureau régional; par conséquent, les coûts de dotation et de formation augmentaient. En outre, les longs déplacements journaliers minaient le moral et la capacité de production des employés.

Les gestionnaires et le personnel de la région sont persuadés que le bureau de Burlington constitue un sérieux investissement dans les ressources humaines. Dave Lyon, directeur exécutif et ardent partisan du projet, nous a confié : «En rapprochant le lieu de travail du domicile des employés, nous leur faisons épargner temps et argent. La réaction des employés a été extraordinaire; ils sont véritablement emballés.»

On prévoit maintenant l'installation d'un deuxième, puis d'un troisième bureau du même genre. Des enquêtes menées auprès des employés indiquent que plusieurs désirent qu'on en installe un au nord de Toronto.

Le bureau régional de Toronto a accueilli ce projet avec enthousiasme. Il est fier de satisfaire aux besoins de ses employés tout en maintenant la même qualité de service au public. Don Walker, gestionnaire du projet de bureau décentralisé, nous a révélé : «Il est très satisfaisant de voir les employés si heureux d'avoir réglé leur problème de déplacement. Pour certains, c'était comme leur rendre la vie.»

DEUX DIRECTEURS DE BUREAU DE DISTRICT ÉCHANGENT DEMEURES ET BUREAUX

par Sylvie Peltier

Un jour, le directeur du bureau de district de Saskatoon, Ray Morin, a proposé à son homologue de Victoria, Jack Anderson, que les deux s'échangent leurs demeures et leurs bureaux. L'idée était simple : les deux directeurs appliqueraient les meilleures pratiques de gestion, examineraient les principes, méthodes et innovations dans la région de l'autre et s'abstiendraient d'appeler leur bureau d'attache pour s'assurer que tout va bien. Les employés de M. Morin relèveraient de M. Anderson et vice-versa.

Comme Jack et Mary Ann Anderson sont tous deux originaires de Saskatoon, ce

retour au bercail leur faisait énormément plaisir; ils pouvaient rendre visite à leurs petits-enfants. Quant à Ray et Margaret Morin, il ont laissé leurs chats derrière sans trop de protestations; c'était une occasion d'explorer la Colombie-Britannique.

En juillet 1992, les deux directeurs ont commencé à travailler dans leur bureau d'adoption. M. Anderson a été impressionné par l'excellente réputation du bureau de Saskatoon auprès du public. Son décor est attrayant et sa structure organisationnelle tout à fait fonctionnelle. Il a noté la manière dont on éliminait les dossiers d'intérêt secondaire et comment on mettait aux archives les volumes périmés. M. Anderson a aussi découvert un nouveau système de sélection de fréquences très utile pour trouver les bandes inutilisées.

M. Morin, quant à lui, a été impressionné par le calendrier de rotation de huit mois en vigueur à Victoria, alors qu'il est de deux ans à Saskatoon; ce peut être un bon moyen de diminuer la formation et le recyclage intensifs au moment des changements de poste. Il a découvert qu'on pouvait renseigner les propriétaires de bateau lors de causeries et il a participé à l'exercice de reclassification administrative du bureau de Victoria, mettant ainsi à contribution sa récente expérience en la matière. Il a trouvé que le personnel était très motivé et réagissait bien aux idées nouvelles.

Une fois l'expérience terminée, les deux directeurs se sont rencontrés tête à tête pour parler de leurs services respectifs et s'échanger leurs commentaires. Ils encouragent le maintien de rapports suivis entre les employés des deux bureaux, et M. Morin examine la possibilité de placer un employé anglophone dans un milieu francophone au moyen d'échanges semblables.

Il y a maintenant un certain temps que M. Anderson et M. Morin sont revenus chez eux. L'expérience a été un succès. «Cette aventure m'a revivifié, a déclaré M. Anderson. J'en ai tiré assez de matière à réflexion pour un an ou deux. Ma perspective est complètement transformée.»

M. Morin, tout aussi emballé par l'expérience, pensait à de nouvelles méthodes de gestion, et l'échange lui a procuré un terrain d'essai. «L'exercice m'a permis de voir d'un autre oeil mon personnel et ma région», a-t-il signalé. Le directeur du district de Saskatoon aime bien citer T.S. Eliot, qui a écrit qu'il ne fallait jamais cesser d'explorer : la fin de nos explorations nous ramène au point de départ, et c'est là que nous devons tout recommencer.

L'enquête réalisée auprès des employés en 1988 a fait ressortir à quel point les compressions et la rationalisation ont limité les chances d'avancement. On a aussi déterminé que les échanges au sein du Ministère favorisaient la croissance, l'acquisition de connaissances ainsi que la communication entre les secteurs et les régions. Les employés intéressés ont reçu des formulaires de demande, mais peu d'échanges ont effectivement eu lieu à cause de problèmes comme le manque d'occasions pertinentes ou le désintéressement. Les possibilités existent, mais c'est aux gens à en tirer partie. Les bureaux des districts de Victoria et de Saskatoon ont démontré qu'on pouvait le faire de façon fructueuse.

EUREKA-147

Les chercheurs du CRC étudient présentement un système nommé EUREKA-147. À ce jour, c'est le seul appareil de radio numérique soumis au Comité consultatif international sur la radiodiffusion en vue de l'établissement d'une norme internationale. «Il est constitué de deux composantes principales. La première comprime le débit binaire du signal audio-numérique avant la transmission, et la deuxième transmet le signal en ondes après qu'il a été comprimé. Les chercheurs évaluent cette technologie afin de l'adapter aux besoins de la radio numérique au Canada», explique M. Thibault.

LA RADIO NUMÉRIQUE : PUISSANCE DE L'AVENIR

par Martin Archambault

Les ondes radionumériques, tel Superman, bravent les tunnels, contournent les montagnes et terminent leur course dans votre radio afin de vous charmer l'oreille...

Le signal radionumérique remplacera le signal analogique présentement utilisé par les radiodiffuseurs. C'est une nouvelle technologie qui permettra aux stations radiophoniques d'émettre un son pur, dépourvu de tous parasites. Peu importe l'endroit, vous entendrez un son limpide équivalent à la qualité sonore du disque audionumérique.

«Il est prévu que la radio numérique remplacera totalement la radio MA et MF d'ici environ 15 ans au Canada. Les stations radiophoniques seront alors techniquement sur un pied d'égalité; seul leur contenu les différenciera», mentionne Louis Thibault, gestionnaire aux systèmes de radiodiffusion sonore, au CRC.

Lors de la Conférence administrative mondiale sur la radiodiffusion (CAMR), tenue en Espagne en février 1992, on a alloué mondialement à la radio numérique une bande de spectre de 40 MHz, située entre 1,452 et 1,492 GHz. La délégation canadienne a joué un rôle primordial dans l'attribution de cette bande qui permet d'émettre le signal numérique non seulement à partir d'une antenne



PHOTO : JANICE LANG

Don MacMillan, de la Direction des recherches en systèmes de radiodiffusion, effectue des études de couverture de stations de radio numérique à l'aide d'un logiciel développé au CRC.

terrestre, mais aussi à partir d'un satellite. L'émission des ondes par satellite permettra aux radiodiffuseurs, d'une part, de rejoindre facilement les régions éloignées et, d'autre part, de diffuser sur la même fréquence dans tout le Canada. «Imaginez-vous traversant le Canada en voiture sans avoir à changer de fréquence pour écouter Radio-Canada par exemple!», lance M. Thibault.

Période de transition

Le ministère des Communications a prévu 1 million de dollars pour la recherche et le développement. On a créé un groupe de travail, composé de représentants du Ministère et de l'industrie de la radiodiffusion, pour implanter la radio numérique et pour aider les radiodiffuseurs pendant une période de transition de 10 à 15 ans.

Des stations expérimentales seront mises en ondes, dès 1993, à Montréal, Toronto et Vancouver. Ces stations diffuseront un signal radio numérique en utilisant le

système EUREKA-147. Elles permettront au Ministère d'effectuer des études sur la propagation des ondes et sur les caractéristiques du canal radiomobile situé autour de 1,5 GHz. Quelques récepteurs seront distribués à des gens afin d'évaluer le nouveau service. On prévoit mettre en ondes la radio numérique à partir de 1995.

Évidemment, il faudra acheter un nouvel appareil pour syntoniser la radio numérique, mais le prix de ce récepteur ne sera guère plus élevé que le prix des récepteurs actuels. Cependant, ne vous emballez pas, car pendant la période de transition, les bandes MA et MF ainsi que le réseau numérique se côtoieront pendant une période minimale de 15 ans. C'est seulement après toutes ces années que la radio numérique devrait remplacer totalement la radio analogique.

Région de l'Atlantique

TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR LES FEMMES

par Monique Comeau

« On apprend traditionnellement aux hommes, dès leur naissance, à prendre leur vie en main, à occuper des postes de responsabilité et de chef de file et à subvenir aux besoins de leur famille », affirme Rachel Léger, présidente du comité consultatif des femmes de la région atlantique au MDC.

Cette réalité, les hommes la tiennent pour acquise depuis longtemps. Les jeunes filles, malheureusement, n'ont pas les mêmes possibilités de développer ces aptitudes.

Les femmes ne sont toutefois pas tenues d'accepter cette situation, a précisé M^{me} Léger, au cours d'un atelier donné au bureau régional du MDC à Moncton. Celles qui se trouvent sur le marché du travail à l'heure actuelle n'ont peut-être pas acquis de compétences de chef de file pendant leur jeunesse, mais les femmes

présentes ont conclu que rien ne les empêchait de découvrir ces aptitudes en elles-mêmes et de les perfectionner.

En règle générale, on accorde plus de crédibilité aux personnes qui sont en mesure de livrer des messages clairs et efficaces. L'atelier était en quelque sorte un exercice qui permettait aux femmes d'améliorer leurs techniques de communication. Il s'agissait de huit modules qui traitaient des diverses composantes d'une bonne communication, notamment la prise de conscience de ses aptitudes, le développement d'une image de soi positive et la capacité de trouver soi-même des solutions en temps de crise.

Parmi les participantes à l'atelier de deux heures, on comptait 13 femmes du bureau de Moncton ainsi que d'autres venant des bureaux de district qui ont pu y assister grâce à la technologie de la téléconférence.

Toutes les femmes pouvaient apporter des commentaires durant la séance, et on leur remettait à la fin une feuille d'évaluation qu'elles devaient remplir et remettre à M^{me} Léger à une date ultérieure.

Dans le cadre d'un projet pilote, M^{me} Léger a participé à un atelier semblable à l'été 1992; elle devait ensuite partager ses nouvelles connaissances avec ses collègues du MDC dans la région. Elle a été en mesure de leur donner des outils de communication indispensables.

Si cette formule connaît un certain succès, on enverra des employées assister à d'autres ateliers afin qu'elles perfectionnent leurs techniques de communication et qu'elles les partagent avec leurs collègues, ce qui favorisera la responsabilisation des femmes sur le marché du travail.

(Tiré de *InterComm Atlantique*)

TODAC, UN PROJET QUI FAIT DU CHEMIN



Des chercheurs du CCRIT, Pierre Desjardins, Sylvie Bessette et Jean-Luc Landry (dans l'ordre habituel) ont été récompensés de leur travail sur le logiciel TODAC.

Trois chercheurs du CCRIT, Pierre Desjardins, Sylvie Bessette et Jean-Luc Landry, ont été récompensés de leurs efforts. Ils se sont en effet partagé un certain pourcentage des redevances que le CCRIT a

reçues des ventes de licence du logiciel TODAC (Testing Open Document Architecture Conformance).

Le projet TODAC a été réalisé en collaboration avec le National Computing Centre de British Telecom, Idacom d'Edmonton, une division de Hewlett-Packard et INTAP du Japon.

Les concepts et les logiciels mis au point dans le cadre de ce projet, afin de vérifier la conformité d'implantations de la norme internationale ODA, ISO-8613, ont rapidement acquis

une renommée mondiale. Le système TODAC a été choisi pour préparer des démonstrations d'interopérabilité pour l'exposition industrielle CEBIT en Allemagne en 1989 et en 1990. Plusieurs normes internationales dans le domaine sont issues des travaux de l'équipe du CCRIT.

Le système a été officiellement présenté le 6 novembre 1992, lors d'une conférence de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), qui a eu lieu à Paris.