

# INTERFACE

JANVIER-FÉVRIER 1993

Bulletin de la gestion de l'information d'ISTC

CODE

BKJT

# J-F/93/1

INDUSTRY, SCIENCE AND

LIBRARY

MAY 03 1993

BIBLIOTHEQUE  
INDUSTRIE, SCIENCE ET  
TECHNOLOGIE CANADA

## Accès aux services aux entreprises

Le 12 janvier dernier, Thomas Hockin, ministre des Sciences et ministre d'État (Petites entreprises et Tourisme), lançait un projet-pilote faisant appel à la technologie pour aider ISTC à répondre aux demandes d'information publique. C'est le bureau régional du Manitoba, à Winnipeg, qui est chargé de la gestion du projet-pilote Amélioration de l'accès aux services aux entreprises. Pendant six mois, les systèmes suivants seront mis à l'essai :

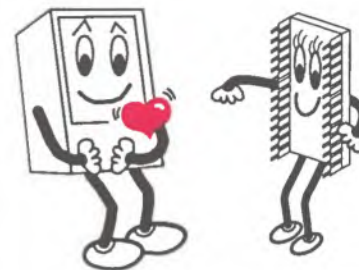
- les Systèmes relatifs aux renseignements commerciaux — une base de données des programmes, des services et des personnes ressources des secteurs public et privé;
- FaxBack — un service informatisé de télécopie permettant d'effectuer en mode libre-service la recherche d'information sur certains programmes, services ou événements qui intéressent les gens d'affaires;
- un service téléphonique sans frais à l'intention de la clientèle d'affaires.

« Le projet vise à transmettre directement l'information demandée par toute personne appelant ISTC, ou à la mettre immédiatement en relation avec la personne qui est en mesure de la lui fournir », explique Tony Kwok, analyste de systèmes régionaux au Centre de services aux entreprises de Winnipeg.

La technologie utilisée est modulaire : elle peut fonctionner comme système autonome

ou comme partie intégrante des systèmes actuels. Étant extensible, elle peut servir tant aux grands qu'aux petits bureaux. Dans la mesure du possible, des produits de fabrication canadienne ont été utilisés pour constituer ces systèmes.

La technologie ne représente qu'une facette du projet. Le personnel qui y est affecté a reçu une séance de formation de



### APPEL AUX MUSES

Nous invitons les lecteurs à proposer une légende pour accompagner ce dessin humoristique. La légende gagnante du dernier numéro se trouve à la page 2.

deux jours pour l'aider à répondre plus efficacement aux demandes des clients. D'autres projets administratifs font aussi partie du projet-pilote; il est ainsi prévu de regrouper en un guichet unique les services offerts par divers ministères et organismes publics.

« La technologie de l'information complète les objectifs généraux du projet, estime Tony. Le système FaxBack a impressionné les utilisateurs. Il permet de télécopier l'information demandée avant même que le correspondant n'ait raccroché. »

Pour de plus amples renseignements sur ce projet ou la technologie utilisée, s'adresser à Tony Kwok par courrier électronique. ♥



Tony Kwok et Brenda McEachern, du bureau régional de Winnipeg, décrivent au ministre Hockin les divers services offerts par le biais du projet-pilote.

### A l'intérieur

Pot-pourri	2
Cher utilisateur	3
Modèle de gestion	3
Formulaires électroniques	4
Unité centrale	4
Catalogue des normes	5
Agents contractuels	5
Techniques d'information	6
Salle de travail	6
Typographie	7
Personnel de soutien	8
Glossaire	8



## Bons mots

*Ce qui compte ne se compte pas forcément et ce qui peut être compté ne compte pas forcément.*

~ Albert Einstein

# POT-pourri

La DGGI sollicite des soumissions auprès des entreprises pour acheter des logiciels permettant d'accéder à des bases de données plus puissantes sur la plateforme de réseau local, à partir des postes de travail.

L'appel d'offres vise à acquérir une base de données multi-utilisateurs gérant une interface de langage relationnel SQL (Structured Query Language) avec d'autres logiciels. La puissance de ces bases assurent une meilleure intégrité et une meilleure sécurité des données que les bases actuelles de données des ordinateurs personnels.

Le logiciel actuellement en place dans les ordinateurs personnels n'a pas été conçu pour fonctionner en mode multi-utilisateurs sur un réseau. Aussi, ISTC mise sur ce nouveau logiciel pour offrir un accès convivial aux données partagées du Ministère par le biais du réseau ministériel.

L'intérêt suscité au sein d'ISTC par les babillards électroniques a donné naissance à un projet-pilote à l'échelle nationale mettant à contribution les gestionnaires de réseau local et le personnel chargé du service technique.

Un babillard exclusivement réservé à ces groupes a été créé à la fin d'octobre et il permet aux administrateurs de partager de l'information reliée à leur travail : applications de Windows, virus et courrier électronique. Les administrateurs peuvent aussi télécharger des fichiers en direct.

Pour les gestionnaires et la DGGI, c'est l'occasion d'apprendre à connaître le

matériel, les logiciels et les procédures exploitant cette technologie et de l'évaluer.

Ils étudient aussi des questions touchant le fonctionnement et l'entretien du babillard électronique, advenant qu'on en élargisse l'accès à d'autres groupes d'employés. Certaines questions techniques portent sur la façon de mettre le système sur pied et d'en contrôler l'accès. D'autres portent sur l'information affichée sur ces babillards (par exemple, qui devrait être chargé de l'information et combien de temps celle-ci devrait rester).

Le Comité consultatif de la gestion de l'information (CCGI) est un sous-comité du Comité de la gestion de l'information (CGI). Cette tribune à caractère non technique permet aux directeurs des opérations représentant les secteurs et les régions d'adopter et de réviser la politique, les normes et les projets touchant la gestion de l'information. Présidé jusqu'à présent par le directeur général de la DGGI, le Comité joue le rôle de conseil auprès du cadre supérieur (niveau de SMA) du CGI. Le CCGI a tenu une réunion à Ottawa le 3 décembre et se réunira à nouveau à Winnipeg le 18 février. Le choix du nouveau président, élu parmi les membres du Comité, sera un des points à l'ordre du jour. Pour de plus amples renseignements sur le CCGI, communiquer avec son représentant local.

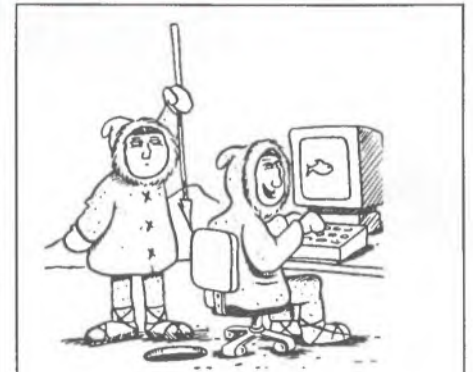
Le recours à ACCÈS ISTC pour réduire la paperasserie et faciliter la recherche de documents a valu des éloges au Ministère. Un article paru dans le numéro de décembre 1992 de *Canadian Datasystems* souligne qu'ISTC est l'un des premiers ministères à s'attaquer de front à ces problèmes, et ce, non seulement dans des secteurs restreints ou pour des types particuliers de documents comme les manuels administratifs.

Les gestionnaires chargés des finances dans l'ensemble de la fonction publique ont manifesté un vif intérêt pour le répertoire de logiciels conçu par ISTC lorsqu'ils en ont vu la démonstration dans le cadre de l'Exposition spéciale de systèmes partagés de l'Institut de la gestion financière du Canada, qui a eu lieu les 25 et 26 novembre.

La Source de l'information des systèmes (SIS) est un répertoire en direct de tous les systèmes informatiques d'ISTC. L'utilisateur peut faire une recherche dans l'ensemble de l'inventaire de logiciels pour repérer les systèmes dont il a besoin, et ce, en fonction des critères qu'il a défini.

Bruce Gale et Maggie Chartrand, de la DGGI, ont animé quelque 40 présentations détaillées du système ainsi que plusieurs courtes séances d'information lors de cette foire. Le groupe d'Approvisionnement et Services Canada chargé de distribuer aux ministères et organismes publics les logiciels brevetés par le gouvernement était particulièrement intéressé. « Il considère la SIS comme un outil utile et un mode éventuel de distribution du Programme d'échange de logiciel », explique Bruce. ♥

## Et le gagnant est...



Paul Gray, de la DGGI, pour sa légende gagnante. Félicitations !

« Tire dès que le message "prêt" commence à clignoter, et ne le rate surtout pas. »

Mention honorable à Doug Pidduck, du Service de coordination du PDME.

« Dépêche-toi, fige l'écran, avant qu'il ne s'échappe. »

## Cher utilisateur du réseau local :

par Deb Hogg, bureau régional de la Saskatchewan

**Q** Dans un document Word-Perfect, après avoir défini un bloc de texte et l'avoir sauvegardé pour le déplacer ou le copier ailleurs dans le document : F12 (Bloc activé); Ctrl-F4 (Déplacer); 1 (Bloc); 1 (Déplacer) ou 2 (Copier), est-il possible de taper d'autre texte avant de récupérer le bloc sauvegardé ?

**R** Oui, en procédant ainsi : Si vous avez tapé les commandes F12 (Bloc activé); Ctrl-F4 (Déplacer); 1 (Bloc); 1 (Déplacer) ou 2 (Copier), appuyez sur F1 (Annul) pour faire disparaître le message « Retour pour récupérer le bloc ». Vous pouvez alors taper du texte et utiliser la touche Retour (Enter) à volonté. Il suffit ensuite d'appuyer successivement sur Ctrl-F4 (Déplacer), 4 (Récupérer), 1 (Bloc) pour récupérer le bloc sauvegardé. Pour récupérer ce bloc à volonté, il suffit de répéter chaque fois la dernière chaîne de commandes, plutôt que de définir le bloc à nouveau et de le déplacer. ♥

## Le modèle de gestion : un outil intéressant

A ISTC, la DGGI dresse actuellement un modèle de gestion qui pourrait être utile aux autres directions.

Sharon Hallam, agent de planification stratégique à la DGGI, indique qu'en général, on établit un modèle de gestion à l'intention d'un organisme qui met au point des systèmes. « Le modèle de gestion donne un portrait très détaillé des activités de l'organisme, base de l'élaboration de systèmes », dit-elle.

Vu le mode de présentation des informations qu'il contient, le modèle de gestion peut servir à d'autres fins. « C'est une façon rationnelle de créer une banque de renseignements sur les activités d'un organisme. Ce modèle peut servir à analyser l'ensemble des activités ou encore à examiner le travail de chacun pour préparer ensuite les descriptions de tâches », ajoute Sharon.

L'information est décomposée en éléments donnant une vue d'ensemble des activités de l'organisme et de son fonctionnement. « Il s'agit d'un outil idéal pour faire de la planification stratégique, mener un remaniement opérationnel ou préparer un groupe à un remaniement quelconque », précise-t-elle.

Parmi les éléments du modèle de gestion, notons :

- Un modèle organisationnel définissant les postes et pouvant également servir à définir les tâches et les attributions. Cet instrument facilite la planification, puisqu'il permet d'examiner les fonctions et de discerner celles qui sont nécessaires à la bonne marche d'un organisme et celles qui ne sont requises qu'au sein de certaines sections.
- Un modèle de processus définissant les tâches et les fonctions et pouvant illustrer les activités et la circulation des données. Ce modèle permet de faire une analyse fonctionnelle de poste, exercice qui consiste à examiner en détail les activités et à définir les fonctions clés. « Il permet aussi au gestionnaire d'analyser la circulation des données dans l'absolu — dissociant le flux de données nécessaire pour mener les activités proprement dites du flux de données requis pour soutenir l'organisme chargé de ces activités », explique Sharon.

Pour plus de renseignements, s'adresser à Sharon Hallam, au (613) 941-4245. ♥

## Cinquième tirage annuel du Fonds Snowsuit

Le 7 décembre dernier, le Fonds Snowsuit d'Ottawa-Carleton était le grand gagnant du Cinquième tirage annuel du Fonds Snowsuit, parrainé par la DGGI. Les efforts d'une équipe chevronnée de sollicitateurs ont rapporté un montant record de 1 976 \$. Les trois meilleurs vendeurs de billets sont l'équipe de Soutien du réseau ministériel, Kimberley Price de la DGGI et Lucienne Graveline d'Investissement Canada. Les prix avaient été donnés par Bell Canada, IST et ISM.



On ne saurait passer sous silence le travail des organisateurs : (de gauche à droite) Bonnie Lavigne, Alison Bone et Diane Montgomery, personnel administratif de la DGGI.

## Les formulaires électroniques et la conversion au groupe GE

La conversion au groupe GE offre à la Direction générale des ressources humaines (DGRH) une occasion d'automatiser des fonctions liées aux ressources humaines.

Les gestionnaires utilisent un formulaire électronique mis au point par la DGRH pour préparer les descriptions de travail des postes touchés par la conversion (ceux actuellement classifiés AS, CM, CR, DA, GS, IS, OE, OM, PE, PM, PG ou ST). Ils peuvent donc transmettre le texte au comité d'évaluation, sous forme de document annexé au courrier électronique.

Le formulaire forme une « macro » WordPerfect. Une *macro* est une commande permettant l'exécution simultanée d'une séquence de fonctions électroniques — dans ce cas-ci, la *macro* prépare le document WordPerfect pour le transformer en un formulaire électronique. Le gestionnaire n'a plus qu'à le remplir sur son écran et à l'expédier par messagerie électronique.

Jocelyne Cameron, du Groupe pour l'amélioration de la qualité des normes de classification, a étudié les façons d'automatiser

les tâches liées à la classification du personnel et souligne que « jusqu'à maintenant, les formulaires WordPerfect conviennent parfaitement à la tâche. »

Le Groupe pour l'amélioration de la qualité des normes de classification recommande au groupe chargé de réaliser la conversion au groupe GE — le Groupe de la mise en oeuvre du système de classification universel — d'avoir recours à l'automatisation pour mener à bien l'exercice.

La DGRH a l'intention d'informatiser tous les formulaires de demandes liés aux ressources humaines. Une fois le processus d'autorisation électronique établi, tout gestionnaire pourra, après les avoir remplies, diffuser automatiquement des directives sur les ressources humaines.

De plus, la DGRH veut offrir aux gestionnaires un accès en direct aux données antérieures et actuelles se rapportant à tous les postes du Ministère. Les gestionnaires pourront consulter ces données, stockées dans le Système d'information sur les ressources humaines, ou les importer dans une autre application. ♥

## L'unité centrale : utile et polyvalente

Pour les chroniqueurs de la presse informatique, les unités centrales de traitement sont condamnées à l'extinction. Pourtant ces appareils poursuivent une existence très productive.

A ISTC, les activités de l'unité centrale ont continuellement augmenté. Cette unité exécute toutes les principales applications de bases de données du Ministère et peut simultanément traiter en direct les opérations de 1 000 utilisateurs. Trente ans de mise au point de logiciels ainsi que des procédures bien établies ont fait de l'unité centrale un outil efficace pour plusieurs applications.

L'unité centrale convient à l'exécution des mesures de sauvegarde. Les logiciels conçus pour les unités centrales permettent d'automatiser entièrement cette fonction. ISTC a recours à cette technologie pour effectuer chaque jour les copies de sauvegarde de toutes les données de l'unité centrale. « Une autre copie de sauvegarde est conservée à l'extérieur et, advenant une catastrophe entraînant la destruction du centre de données de l'unité centrale, les pertes se limiteraient, au pire, aux données d'une semaine », affirme Ralph Zimmerling, expert du soutien technique.

Reconnaissant ce rôle de l'unité centrale, la DGGI cherche maintenant à l'utiliser pour effectuer les copies de sauvegarde des données sur les serveurs de réseau local.

Grâce aux récentes innovations, comme les interfaces utilisateur graphiques (GUI — Windows), il est désormais facile d'offrir des services conviviaux à l'aide de l'unité centrale qui devient un serveur géant de données pour l'ensemble du Ministère.

D'autres fonctions pourraient être confiées à l'unité centrale pour simplifier certaines activités, telle la diffusion dans tout le Ministère de nouveaux logiciels ou de la dernière version de WordPerfect. ♥



Kim Roberts et Tony Hempinstall, deux agents contractuels qui fournissent des services essentiels au Ministère.

## Le rôle clé des agents contractuels

Le travail en coulisses des agents contractuels est un des facteurs clés du bon fonctionnement de la DGGI et de la circulation des données informatisées que consultent quotidiennement les employés. Ces personnes veillent au bon fonctionnement des systèmes de données de première importance du Ministère — comme l'ordinateur central, le réseau ministériel, le courrier électronique — et offrent un soutien technique pour la bonne marche des micro-ordinateurs et des réseaux locaux.

Deux de ces personnes, Kim Roberts et Tony Hempinstall, aident le Ministère à répondre à ses besoins fonctionnels.

Affectée au soutien du système TextCom, Kim a aussi travaillé à la création et au maintien du système de courrier électronique. Ses attributions ont évolué au même rythme que la technologie. Elle est notamment chargée des fonctions administratives de la messagerie électronique VAX et du nouveau réseau point-à-point pendant la phase de transition. Kim tient à jour les comptes et les adresses des utilisateurs et, au moyen de procédés automatisés ou manuels, établit et modifie les listes de distribution.

Avec l'expansion du courrier électronique, Kim sera amenée à aider les employés à repérer l'adresse électronique de correspondants travaillant dans d'autres ministères et

dans le secteur privé, au Canada et à l'étranger. Pour ce faire, elle aura recours à la norme internationale X.400 réservée aux systèmes de messagerie informatisés et, éventuellement, à la norme X.500 pour les services des annuaires.

Tony, gestionnaire de systèmes au sein de l'équipe du Soutien technique des gros et des mini-ordinateurs, s'occupe de la configuration des mini-ordinateurs, notamment du système Hewlett Packard série 70 de même que des ordinateurs VAX3600 et 3800. Ces systèmes comportent des applications comme le Système automatisé de la gestion des documents (SAGD), le Système d'information de gestion des biens du Ministère (SIGBM), le International Library System (ILS), le Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) et le Système de suivi de la correspondance du Sous-ministre. Tony doit s'assurer que les données stockées dans ces systèmes sont sauvegardées et disponibles en permanence. Il doit régulièrement faire des diagnostics d'anomalies, dépanner en cas d'arrêt du matériel ou des logiciels, et contrôler le bon fonctionnement des systèmes.

Tony assure la liaison avec l'équipe du réseau ministériel pour les gros et les mini-ordinateurs. Il évalue actuellement la plateforme UNIX dans le cadre de l'examen des répercussions sur l'informatique à ISTC des normes du Conseil du Trésor en matière de systèmes ouverts. ♥

## Le catalogue des normes de gestion de l'information

La DGGI a préparé un catalogue des normes de gestion de l'information à ISTC.

Michel Bégin, gestionnaire intérimaire du Centre d'information, qui était chargé du projet pour le catalogue des normes, estime que de telles normes sont essentielles pour permettre aux employés de partager les données. « Ce document vise à informer les employés sur les normes, leur mode d'élaboration, et leurs mises à jour », dit-il.

Les normes sont présentées par ordre alphabétique, numéro de code et catégorie. La section des catégories comprend des renvois aux normes. Voici la liste des catégories : Norme de planification, Norme de mise au point des applications et de l'entretien, Norme de produit, Norme de procédure, Norme de matériel, Norme de sécurité, Norme de programmation, Norme de logiciel, Norme de texte, Norme de communication, Norme de graphique.

Chaque norme est expliquée par un texte d'une ou de deux pages, offrant aussi une brève description à l'intention des non-spécialistes. On y indique également le statut de la norme — projetée, proposée, en vigueur, sous révision ou périmée — ainsi que les noms et numéros de téléphone de personnes ressources et toute source de référence pertinente.

Ce catalogue est constitué de fiches de renseignement détachables et n'est pour l'instant disponible qu'en anglais, sous forme de documents WordPerfect. Toutefois, la DGGI étudie les moyens de le présenter sous forme électronique plus perfectionnée pour en simplifier l'usage.

On peut accéder à la version WordPerfect par le biais du babillard électronique des gestionnaires de réseau local. Pour en obtenir une copie, il suffit de s'adresser au gestionnaire de réseau local pour faire télécharger le document sur le réseau local. ♥

# Salle de travail et de démonstration

## Quoi de neuf ?

Pour donner plus d'éclat à une présentation, il est maintenant possible de raccorder un nouveau moniteur couleur de 31 po à un magnétoscope ou à un ordinateur personnel.

Le moniteur Mitsubishi stéréophonique convient parfaitement aux présentations destinées aux groupes de 10 à 15 personnes. Monté sur un chariot, il est facile à transporter n'importe où à l'Administration centrale.

Les préposés à la Salle de travail et de démonstration fourniront tous les câbles nécessaires au raccordement. De plus, sur demande, ils donneront les renseignements pertinents pour brancher le moniteur sur un ordinateur personnel.

Le moniteur remplace alors le moniteur habituel de l'ordinateur. Si on l'utilise avec un progiciel de présentation, l'écran peut afficher des diapositives, des graphiques, des tableurs ou des illustrations préparés

d'avance. Logiciels de présentation et conseils d'utilisation sont également offerts.

Ces conseils seront désormais assurés par Alan Morgan, nouveau conseiller technique, titulaire d'une maîtrise en informatique de l'Université Concordia et riche de 20 ans d'expérience en informatique au service d'ISTC. Alan possède une connaissance approfondie de WordPerfect, de dBase, de plusieurs programmes de tableur dont Quattro, et une formation en programmation. A plusieurs reprises, il a été gestionnaire de projet dans le cadre de projets fédéraux, tel l'établissement du Réseau mondial d'information sur les exportations (WIN Exports) pour le compte d'Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada.

Les portes de la Salle de travail et de démonstration sont grandes ouvertes, pour rencontrer Alan ou pour découvrir le nouveau moniteur ou encore l'éventail de logiciels et de matériels disponibles. ♥

## A la recherche des dernières techniques d'information

La Direction générale de l'industrie des technologies de l'information et la Direction générale des matériaux utilisent les nouvelles techniques d'information pour donner aux agents un accès aux données financières, commerciales et économiques.

De puissants micro-ordinateurs et des lecteurs CD-ROM dotés de plates-formes de logiciels conviviaux permettent d'accéder en tout temps à une quantité quasi illimitée de données, et ce, directement à partir du poste de travail. Ces outils permettent de fournir rapidement et à bon compte des données aux agents.

Au cours des derniers mois, ces deux directions générales ont cherché à faire l'acquisition de produits informatiques :

- utiles aux agents dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes;
- dont le fonctionnement et le soutien sont assurés par des fournisseurs extérieurs;
- faciles d'emploi pour toute personne ayant reçu une formation de base sur l'utilisation d'un ordinateur;
- donnant accès aux sources de données élémentaires directement à partir du poste de travail;
- mis à jour régulièrement, habituellement chaque mois;
- communiquant facilement en LOTUS ou en langage relationnel SQL;
- facilitant, grâce à l'emploi d'une source de données commune, le partage des tâches lors de la préparation d'un projet entre directions générales;
- utilisant un support de type CD-ROM et pouvant être accessibles aux utilisateurs branchés sur les réseaux locaux des directions générales.



Alan Morgan utilise le nouveau moniteur de 31 po dans la Salle de travail et de démonstration.

Les services Compustat de la Standard and Poor's Corporation, fournisseur de bases de données financières et de logiciels de pointe pour l'analyse financière conçus pour les ordinateurs personnels, procurent aux directions générales des données financières sur les entreprises. Les directions générales collaborent aussi avec des divisions de Statistique Canada pour obtenir des données sur le commerce canadien et le commerce mondial ainsi que des données macro-économiques provenant du Système canadien d'information socio-économique (CANSIM). ISTC a conclu des marchés avec ces deux fournisseurs afin qu'ils fournissent des données de base et des plates-formes de logiciels conviviaux permettant d'accéder aux données à l'aide d'ordinateurs de bureau.

« L'accès à l'information en direct à partir du poste de travail devrait augmenter le rendement des employés, en raison d'une utilisation plus judicieuse des bases de données et d'une meilleure exploitation de l'informatique aux fins de l'analyse, explique Jim Milne, de la Direction générale des matériaux. Cette "emprise directe sur l'information" a modifié le type d'échanges entre les agents de ces deux directions et leurs clients, et pourrait aider à redéfinir le rôle d'ISTC en tant que source importante d'information pour l'industrie et d'autres administrations publiques. »

Pour plus de renseignements, téléphoner à Jim Milne, au (613) 954-1845. ♥

## Typographie

Grâce à l'adoption d'une nouvelle norme gouvernementale pour les claviers, il ne sera plus nécessaire d'utiliser deux mains et un orteil pour composer les caractères français sur le clavier d'un ordinateur.

La *Norme de clavier du gouvernement du Canada pour le matériel informatique* définit les exigences linguistiques pour les claviers achetés après le 1<sup>er</sup> janvier 1993. Cette norme a été établie par le Conseil du Trésor pour se conformer à une section de la *Loi sur les langues officielles* qui oblige les ministères à s'assurer que les systèmes de traitement de données et de communication automatisés fonctionnent tant en français qu'en anglais.

Le clavier ainsi que le programme de commande (ensemble d'instructions utilisées par l'ordinateur pour interpréter chaque caractère composé) permettront d'employer le clavier dans les deux langues, simplifiant ainsi la composition des textes français.

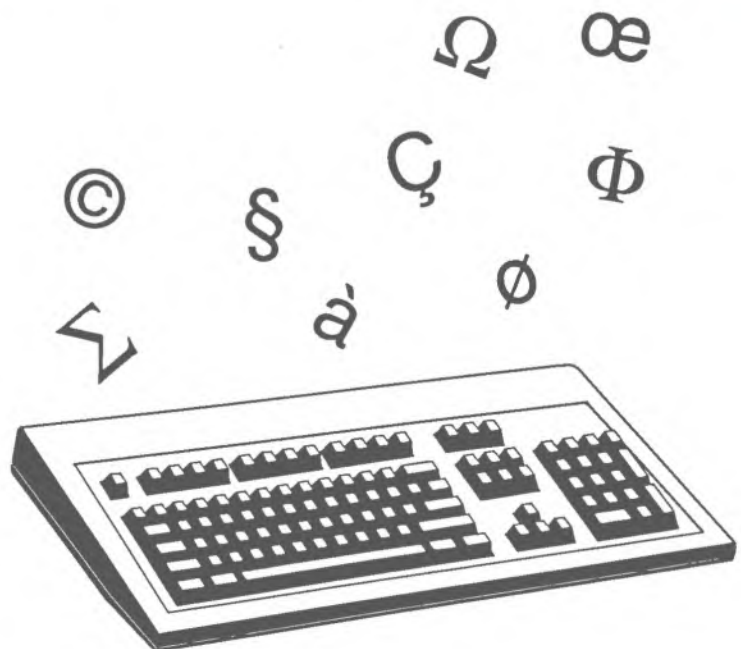
Les caractères spéciaux existent tous sur les claviers actuels, mais il faut parfois jusqu'à cinq frappes pour en produire un seul. Selon Al Laschinger, gestionnaire à l'Élaboration des systèmes de la DGGI, la disposition recommandée du clavier réduit le nombre de frappes nécessaires.

Avec l'entrée en vigueur de cette norme, les employés remarqueront les changements apportés aux étiquettes apposées sur les touches et aux caractères produits par certaines touches. Chaque clavier offrira deux nouvelles fonctions : un troisième niveau de la touche de motion (*Shift*), produisant un troisième caractère tout comme on le fait en appuyant sur la touche de motion régulière pour en produire un deuxième; une fonction permettant d'activer, à l'aide de la touche de motion, différents groupes de caractères, soit l'ensemble des caractères qui peuvent être produits à tous les niveaux d'un clavier et appartenant au français, à l'anglais, au grec, au russe ou à une autre langue.

Les nouvelles fonctions ont été définies selon les normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et seront installées sur tous les claviers.

« La norme linguistique ne s'applique qu'au nouveau matériel, précise Al. Le plan de mise en œuvre du Conseil du Trésor est tout à fait acceptable. Comme cette norme ne touche que les nouveaux appareils, personne ne sera obligé de payer la mise à niveau. »

Un bulletin du Conseil du Trésor explique cette norme en termes simples. Pour en obtenir un exemplaire, s'adresser à Al Laschinger, au (613) 954-2839. ♥



## Le rôle du personnel de soutien

La Direction générale de l'industrie des technologies de l'information (DGITI) a mené un projet-pilote parrainé par le Bureau de la promotion de la femme afin d'étudier les effets de la bureautique sur le personnel de soutien.

Le Bureau de la promotion de la femme a mené une étude afin de déterminer la nature des répercussions découlant des changements technologiques sur le rôle du personnel de soutien. Cette étude recommande plusieurs améliorations. La DGITI a mis en œuvre plusieurs mesures résultant de ces recommandations au cours de la dernière année, et ce, dans le cadre du projet-pilote évaluant l'évolution du rôle du personnel de soutien. Ces mesures visent aussi à sensibiliser le personnel aux incidences de la technologie sur le milieu de travail. L'idée de ce projet-pilote dérive du Groupe de travail chargé de l'examen de l'avancement des femmes — Phase II (1990).

Selon Leanne Johnston, coordonnatrice, « la technologie de l'information a rendu le travail du personnel de soutien plus monotone tout en diminuant sa connaissance de l'organisation. Le travail de soutien a ainsi perdu son aspect plus stimulant. Par exemple, l'utilisation du traitement de texte et de la boîte à lettres électronique font en sorte que le personnel de soutien est moins souvent appelé à copier ou à taper la correspondance, ou encore à avoir des échanges téléphoniques avec les clients. Ces employés consacrent une plus grande partie de leur temps à exécuter des tâches répétitives, comme la mise en page de documents. »

Au début du projet, plusieurs changements administratifs ont été faits au sein de la Direction générale. On a doté le personnel de soutien de boîtes à lettres électroniques et de postes de travail cloisonnés. Certains titres de poste ont en outre été modifiés (par exemple, *secrétaire* est devenu *coordonnateur de bureau*).

« Toutefois, ces changements restent superficiels si on n'arrive pas à rendre le travail plus valorisant », selon Leanne.

Pour rendre ce travail plus intéressant, le personnel de soutien de la DGITI se réunit maintenant régulièrement et rencontre des gestionnaires afin de négocier l'attribution de nouveaux rôles comportant des tâches plus complexes.

Cet exercice a clairement démontré le besoin d'élargir la participation aux discussions et le besoin d'une sensibilisation accrue à ces questions. Cette constatation a entraîné la tenue d'une journée de réflexion, dans la Direction générale, sous le thème « La technologie : coup de pouce ou obstacle ? Tout dépend du point de vue ». Cette rencontre a mené à la formation d'un groupe d'études composé de membres du personnel de soutien, de cadres subalternes et de gestionnaires, dont la tâche est de poursuivre l'étude de cette question.

« Le projet-pilote tire à sa fin, mais les questions sur lesquelles il s'est penché vont continuer d'occuper une place importante au sein du Ministère », conclut Leanne. ♥

## Glossaire

Voici des définitions à répéter chaque soir devant un miroir jusqu'à ce qu'il soit aussi simple de les réciter que d'insérer une disquette dans une unité de disquette.

**Mémoire** — la mémoire d'un ordinateur comprend deux éléments principaux, soit la mémoire morte (MEM en français — *ROM* [*Read Only Memory*] en anglais), et la mémoire vive (MEV en français — *RAM* [*Random Access Memory*] en anglais). Chaque fois qu'on se sert de l'ordinateur, une partie de chacune des deux mémoires s'active.

**MEM** — il s'agit de la série d'instructions indiquant à l'ordinateur comment faire ce qu'il doit faire. L'utilisateur ne peut pas y accéder, mais elle permet à l'ordinateur d'exécuter ses fonctions de base. Le contenu de la mémoire morte s'active chaque fois qu'on met l'ordinateur en marche.

**MEV** — il s'agit de la partie la plus importante de l'ordinateur, soit la mémoire active. C'est là que sont « stockées » temporairement les données permettant à l'ordinateur de les traiter sans devoir à chaque instant les récupérer du disque. Le contenu de la mémoire vive s'efface automatiquement dès qu'on éteint l'ordinateur. On considère aujourd'hui que la mémoire vive devrait avoir une capacité d'au moins 2 mégaoctets (*megabytes* en anglais), mais il est préférable qu'elle soit de 4 mégaoctets ou, mieux encore, qu'elle soit extensible.

**Système d'exploitation** — tout ordinateur a besoin d'un système d'exploitation pour fonctionner. Il s'agit du programme résident qui indique à l'ordinateur comment fonctionner et interpréter les commandes de base. Les principaux systèmes d'exploitation en usage sont MS-DOS de Microsoft, PC-DOS et OS/2 de IBM, et Unix. ♥

Publié par la Direction générale de la gestion de l'information, Finances, Gestion du personnel et Administration.

Veuillez nous faire parvenir vos commentaires, vos suggestions ou vos idées par courrier électronique à (INTERFACE) ou par la poste à l'attention du rédacteur en chef d'*Interface*, ISTC, bureau 340F, Tour ouest, 235, rue Queen, OTTAWA (Ont.) K1A 0H5.

Recyclable Recyclé

