Document généré le 6 juil. 2025 14:19

Assurances

L'adaptation de l'être humain à l'informatique

J.-C. Delorme

Volume 49, numéro 3, 1981

Introduction à l'informatique

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1104142ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1104142ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

HEC Montréal

ISSN

0004-6027 (imprimé)
2817-3465 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce document

Delorme, J.-C. (1981). L'adaptation de l'être humain à l'informatique. *Assurances*, *49*(3), 275–279. https://doi.org/10.7202/1104142ar

Résumé de l'article

Dans un fort intéressant article intitulé « L'âge de l'intelligence électronique », M. J.-C. Delorme, président directeur général de « Téléglobe Canada », a précisé le sujet au cours d'une conférence donnée devant les membres de l'« International Association of Business Communicators ». Elle a été reproduite par la Revue « Commerce » dans le numéro de mai 1981. Nous ne voulons pas chicaner M. Delorme sur son titre, mais simplement reproduire la partie de son travail dans laquelle il traite de l'adaptation de l'être humain à l'informatique. Il nous paraît qu'il y a là un aspect important de cet art nouveau dont nous traitons ici. A.

Tous droits réservés © Université Laval, 1981

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

L'adaptation de l'être humain à l'informatique[1]

par

J.-C. DELORME

Dans un fort intéressant article intitulé «L'âge de l'intelligence électronique», M. J.-C. Delorme, président directeur général de «Téléglobe Canada», a précisé le sujet au cours d'une conférence donnée devant les membres de l'«International Association of Business Communicators». Elle a été reproduite par la Revue «Commerce» dans le numéro de mai 1981. Nous ne voulons pas chicaner M. Delorme sur son titre, mais simplement reproduire la partie de son travail dans laquelle il traite de l'adaptation de l'être humain à l'informatique. Il nous paraît qu'il y a là un aspect important de cet art nouveau dont nous traitons ici. A.

~

Comment réagir devant semblable situation qui à la fois présente un défi et menace de plonger la société dans l'inconnu? On peut aisément comprendre que l'employé soit inquiet, d'autant plus qu'il peut facilement conclure que la sécurité de son emploi est en cause. J'estime pour ma part qu'il n'y a pas lieu de s'alarmer, car les changements se feront graduellement de telle sorte qu'il sera possible de s'adapter.

À tout événement, il serait bon de prendre une précaution en prenant soin d'informer le personnel le plus adéquatement possible, car il est indéniable qu'un changement dont on connaît les tenants et aboutissants est un changement beaucoup moins menaçant. Nous avons d'ailleurs eu une expérience semblable à Téléglobe Canada au cours des dernières années alors que nous avons décidé de remplacer l'équipement «cross-bar» par un commutateur numérique, c'est-à-dire par un ordinateur. Sans entrer dans les détails, qu'il suffise de préciser que l'équipement «cross-bar» en est un qui exige une main-d'oeuvre nombreuse tant pour l'installation que pour la maintenance. En revanche, le commutateur numérique exige moins de personnel et les travaux à effectuer sont d'une nature tout à fait différente: effectivement, alors que du temps du cross-bar, le travail consistait à raccorder des fils et à faire des soudures, dans le cas du commutateur numérique, il s'agit davantage d'un travail intellectuel que manuel.

---

(1) In his speech, Mr. J.C. Delorme has set forth the value of computers in all fields of human initiative. In this extract, he stresses the necessity of human adaptation to the idea and the use of computers. A.

En prévision de ce changement d'importance, la direction a donc tout d'abord convoqué des réunions, trois ans avant la mise en service de ce nouvel appareil, dans le but d'informer et de connaître leur préférence quant aux postes disponibles. Quelques techniciens ont préféré accepter un nouveau poste alors que les autres ont été soit retenus dans l'équipe affectée au nouvel appareil, soit mutés à d'autres tâches à la station même. Etant donné que personne ne connaissait le nouveau système, tout le personnel technique a dû suivre des cours de formation générale portant sur cette nouvelle technologie.

Un des employés, qui est au service de la Société depuis plusieurs années, a déclaré: «J'ai vécu quatre automatisations, à commencer par l'introduction du code morse. Celle-ci est ma cinquième. Je n'éprouve aucun problème. C'est quelque chose de nouveau; il y a toujours quelque chose à apprendre. C'est une nouvelle époque.»

Un autre employé, plus âgé que les autres, déclara: «À mon âge, la formation a été difficile. Ce n'est pas comme pour les techniciens plus jeunes. Pour une personne plus âgée comme moi, c'est tout à fait contraire à l'ancienne pratique. Le processus de formation ne sera jamais complet. Nous avons déjà reçu deux ou trois cours de quelques semaines et de quelques jours, et plusieurs autres sont prévus.» Quand on lui a demandé s'il préférait le travail familier et manuel de l'ancien système, il répondit aussitôt: «Oh non, je préfère le nouveau système.»

Deux exemples d'adaptation à un nouveau milieu, à de nouvelles conditions, à une nouvelle technologie. Il est vrai que l'être humain est en général réfractaire au changement; il faut néanmoins reconnaître qu'il a naturellement l'aptitude à s'adapter lorsque c'est nécessaire. Donc, on doit plutôt parler de dispositions psychologiques ou de détermination et c'est là qu'un programme de formation et d'information peut jouer un rôle utile, étant donné qu'on réussit ainsi à démystifier les menaces que certains voient dans le progrès et dans le changement et à faire valoir les aspects positifs comme les deux personnages dont on vient de citer les commentaires semblent avoir réussi à le faire.

On voit déjà l'importance du communicateur dans semblables circonstances de même que la nécessité de s'assurer que le message est transmis d'une manière claire, ferme et articulée, et que la démarche prévoit un échange de vues au cours duquel on peut répondre aux questions individuelles. Dans semblables circonstances, quel rôle particulier les cadres, et en particulier le président, peuvent-ils jouer?

Tout d'abord, d'après ma propre expérience, les interventions du président et des cadres supérieurs seront d'autant mieux reçues qu'elles ne seront pas faites exclusivement au moment où une situation difficile se présente. En effet, la continuité et la permanence comptent pour beaucoup dans l'efficacité et, surtout, dans la crédibilité d'un message.

D'autre part, en transmettant le message, on doit faire preuve de franchise et d'honnêteté et dévoiler tous les aspects d'une question en faisant valoir les aspects négatifs autant que les aspects positifs de manière à ce que l'employé puisse juger en toute connaissance de cause.

Dans un cas comme celui qui nous occupe, il y a lieu également de bien préciser auprès du personnel que la direction, tout en étant prête à apporter son concours et son appui aux employés dans le cadre de programmes de formation et de recyclage, ne peut toutefois se substituer à l'employé lui-même; en effet, l'employé doit se rendre compte qu'il doit faire l'effort de s'adapter et qu'il lui revient d'apporter sa contribution personnelle au programme que lui propose la direction, de manière à ce que la réunion des deux permette d'atteindre l'objectif poursuivi.

Tout en conservant dans toute la mesure du possible un caractère aussi personnel que possible, le programme de communication doit néanmoins être mis au point par des spécialistes de la communication, et c'est là qu'il leur incombe de persuader les membres concernés de l'équipe de direction non seulement de la nécessité de transmettre une information, mais également et surtout que l'information communiquée soit complète et exacte et qu'elle soit transmise suivant un procédé jugé efficace. Enfin, dans un contexte comme celui-là, une association comme la «International Association of Business Communicators» peut jouer un rôle important: même si les articles sur les progrès technologiques sont nombreux, même si on tombe facilement dans les lieux communs lorsqu'on en parle, il est néanmoins nécessaire périodiquement de faire le point. Des séminaires, des conférences et des communiqués sur le sujet peuvent être extrêmement utiles, soit en mettant en lumière les aspects importants, soit en résumant les situations. C'est d'autant plus important de se préoccuper de cette question que, suivant l'adage bien connu, nul n'est plus mal chaussé qu'un cordonnier. On peut facilement concevoir que les communicateurs représenteraient un groupe à l'intérieur duquel les communications présenteraient des faiblesses importantes. Si c'est le cas, il ne faut pas hésiter à y remédier, car les communicateurs se rendront mutuellement un service bénéfique et par la suite,

chacun d'eux sera mieux en mesure d'assumer ses responsabilités au sein de l'entreprise à laquelle il appartient.

Conclusion

En conclusion, je voudrais résumer l'essentiel du message que je souhaiterais transmettre en précisant qu'il est indéniable que des progrès technologiques d'importance se manifesteront au cours des prochaines années dans l'industrie et dans le commerce et que ces changements auront un impact important sur le comportement individuel de la personne humaine.

En deuxième lieu, ces développements technologiques auront pour effet de doter les machines d'usage courant dans les bureaux et dans les usines d'une «intelligence électronique» qui leur permettra, dans bien des cas, de s'affranchir de l'intervention humaine, voire même de se substituer à l'être humain dans le cas de plusieurs tâches manuelles. Le raccordement de ces machines au réseau de télécommunication ne fera qu'accentuer l'impact que les développements technologiques auront dans ces secteurs.

Par conséquent, le communicateur de profession se doit d'être au fait de cette nouvelle technologie, de réfléchir à l'impact que ces progrès ne manqueront pas d'avoir sur le comportement du personnel de manière à pouvoir en temps et lieu, mais au moment opportun, intervenir en mettant en oeuvre les programmes de communication les plus appropriés qu'il soit. À cette fin, il faut se rappeler que malgré les développements technologiques qui caractérisent notre génération, la communication la plus efficace est encore la communication personnelle et qu'il incombe au professionnel de la communication de persuader les cadres de l'entreprise à laquelle il est attaché de l'importance de ce type de communication et surtout, de la nécessité d'engager un processus soutenu et permanent de dialogue avec le personnel. Il s'agit là d'une tâche qui ne peut reposer sur les épaules d'une seule personne, que ce soit le préposé aux communications ou le président; il s'agit d'un travail qui doit engager l'équipe de la direction au complet.

Par ailleurs, il faut toujours se rappeler que l'être humain dispose d'une aptitude toute particulière à s'adapter au changement à condition toutefois de bien vouloir s'adapter et d'être déterminé à y parvenir. En faisant montre d'une attitude positive, on peut envisager l'avenir avec confiance et optimisme. À ce sujet, permettez-moi de terminer en citant

un mot du président de la City Bank aux États-Unis, M. Walter Riston qui, rappelant un vers de Paul Valéry, déclarait: «Even the future is not what it used to be».

Les codes civils de la province de Québec. Chambre des Notaires du Québec et Société québécoise d'information juridique. Montréal 1981.

On est un peu étonné devant le titre: les codes civils de la province de Québec. Et cependant, c'est bien ce dont il s'agit, puisque, sous la direction de Me Paul-A. Crépeau, l'on a réuni dans ce gros ouvrage de 661 pages le Code civil du Bas-Canada (1866) et celui du Québec, dont une partie seulement est entrée en vigueur en 1981. Voici comment les présente Me Paul-A. Crépeau, directeur de l'Institut de droit comparé de l'Université McGill:

«Le Québec se trouve depuis peu dans la situation, probablement unique au monde, d'avoir deux codes civils: le *Code civil du Bas-Canada* qui remonte au 1er août 1866 et le *Code civil du Québec* qui est entré en vigueur le 2 avril 1981.

Le premier a fait l'objet, depuis cent quinze ans et, notamment, au cours de la dernière décennie, de nombreuses modifications édictées par les autorités fédérale et provinciale dans les limites, parfois incertaines, de leur compétence législative. Mais, fait étonnant que l'on a déjà relevé, il n'existe à l'heure actuelle aucune édition officielle du *Code civil du Bas-Canada* si ce n'est celle, originale, de 1866. Diverses éditions privées sont certes actuellement disponibles, mais une lecture comparative des textes aura vite permis de constater, de l'une à l'autre, des différences, parfois sensibles, dans le texte même des dispositions du Code civil, ce qui, on le conçoit aisément, ne peut qu'engendrer l'incertitude et, partant, affecter la confiance du lecteur.

Le second, s'inspirant du *Rapport sur le Code civil*, déposé le 20 juin 1978, à l'Assemblée nationale du Québec, ne comprend, pour l'instant, que le Livre deuxième portant sur la famille. Ce livre comporte deux cent cinquante-neuf articles (400 à 659) dont un bon nombre ne pourront entrer en vigueur que lorsque, dans un nouveau partage constitutionnel des pouvoirs législatifs, le Québec — on peut le souhaiter, — aura «rapatrié» le pouvoir de légiférer sur l'ensemble du droit de la famille.

Quoi qu'il en soit, puisque les autorités gouvernementales, à tort ou à raison, ont décidé «d'échelonner l'adoption de ses différentes parties en raison de l'ampleur des réformes proposées et des études qu'elles requièrent», l'on devra se contenter d'une situation pour le moins inusitée et passer d'un Code à l'autre — comme d'un siècle à l'autre, — selon la matière qui est réglementée.»