



# COMMUNICATIONS EXPRESS

Lorna Higdon-Norrie

## NOUVELLE DIRECTRICE À WINNIPEG ... ET EDMONTON

À  
L'INTÉRIEUR

Objectif : le  
client  
2

3<sup>e</sup> Concours  
artistique  
3

Cap vers le  
sud  
3

La sécurité au  
grand jour  
4

La  
radiodiffusion  
sonore...  
5

Brouillage  
des  
transmissions  
du service  
maritime  
6

**C'**est sans doute au début de sa carrière que Lorna Hidgon-Norrie a occupé l'un des postes les plus difficiles qu'elle ait eu à assumer, soit celui de responsable des nouvelles pour une station de radio rock à Toronto. Comme elle le raconte avec une pointe d'humour, ce n'était pas toujours facile que d'essayer d'intéresser un public d'adolescents aux derniers événements de la scène politique.

Mais son expérience dans le monde du rock a dû lui sembler bien lointaine en septembre dernier, lorsqu'elle a accepté le poste de directrice exécutive régionale des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest. Lorna Hidgon-Norrie, qui est originaire de Terre-Neuve, se dit ravie de se trouver dans « ce coin du pays où le ciel ne finit pas ».

Bien que le bureau officiel du directeur exécutif régional se trouve à Winnipeg, M<sup>me</sup> Hidgon-Norrie travaille surtout au bureau de district d'Edmonton. Un tel arrangement est rendu possible grâce à la nouvelle technologie des communications, notamment le réseau à grande distance du Ministère, qui compte parmi les plus vastes du secteur public.

Chose plus importante encore aux yeux de

M<sup>me</sup> Hidgon-Norrie, cet arrangement témoigne de la souplesse du Ministère à son égard et à celui de sa nouvelle famille, établie à Edmonton. « De plus en plus, les employeurs s'efforceront de trouver des moyens de satisfaire aux besoins des familles, explique-t-elle. Le Ministère m'a grandement accordé son appui dans mes efforts pour mener à bien cet arrangement ». Par ailleurs, elle est très reconnaissante envers les employés du bureau régional à Winnipeg qui, par leur attitude positive, lui permettent de remplir ses fonctions malgré la distance.

Avant son installation à Edmonton, Lorna Hidgon-Norrie a travaillé pendant huit ans à Ottawa dans le domaine des politiques. Elle est d'abord entrée au ministère des Communications en 1984 en qualité de conseillère de l'ex-ministre Marcel Masse. Elle est ensuite devenue fonctionnaire en 1986 en travaillant dans les secteurs de la politique de l'édition, du développement régional (avec le SMAQ à Montréal) ainsi que de la planification stratégique et gouvernementale. Elle a même accepté un détachement dans le cadre du Forum des citoyens sur l'avenir du Canada (Commission Spicer). De retour au Ministère,



Lorna Higdon-Norrie

elle a assumé l'intérim du poste de directrice générale, Radiodiffusion, avant d'accepter une affectation d'échange des cadres à la compagnie Alberta Government Telephone Limited (AGT), compagnie provinciale de téléphone de l'Alberta.

Elle considère que son expérience à l'AGT a été fascinante parce qu'elle lui a permis de travailler dans une organisation qui peut être considérée comme un client du ministère des Communications. « Je crois qu'à la suite de cette expérience, je suis encore plus motivée qu'auparavant à faire preuve d'un maximum d'ouverture d'esprit envers nos groupes clients. J'estime que nous pourrions tous faire davantage en ce qui a trait à la consultation et à la communication. »

➔ suite page 4 : Higdon-Norrie



# OBJECTIF : LE CLIENT

par René Guerrette

**L**e monde des affaires d'aujourd'hui évolue à un rythme tel que déjà les produits et les services qui répondaient aux besoins et aux attentes des clients il y a à peine quelques années ne conviennent plus. Dans son ouvrage intitulé *Seven Habits of Highly Effective People*, Stephen Covey indique que les organisations doivent être constamment averties des changements de situation, notamment des habitudes et des motivations des consommateurs. Au besoin, elles devront fournir l'énergie nécessaire pour mobiliser les ressources dans la direction appropriée. Par ailleurs, c'est en s'appuyant sur leurs effectifs que les organisations pourront le mieux atteindre ces fins.

L'objectif de toute industrie de service doit reposer sur la satisfaction de la clientèle. En adoptant cette orientation et en nous engageant fermement à garantir la qualité des produits et des services que nous offrons, non seulement pourrions-nous en tirer des avantages concrets, mais aussi nous en ressentirons une grande fierté et une satisfaction personnelle en constatant que nous avons répondu aux attentes de nos clients.

Par l'entremise de Fonction publique 2000 et de l'Initiative de la prospérité, le gouvernement du Canada reconnaît qu'il y a lieu de procéder à un changement, de façon à mettre l'accent sur les besoins de la clientèle. Même si la notion de service a une signification particulière dans la fonction publique, la satisfaction du client doit constituer l'objectif premier de nos activités quotidiennes.

Mais laissez-moi vous

entretenir de paradigme. En quelque sorte, il s'agit d'un modèle, d'une théorie ou d'une perception de ce que sont les choses. Les paradigmes font partie de la vie de tous les jours, quel que soit le terme que nous utilisons pour les désigner, ou peu importe le fait que nous soyons conscients ou non de leur existence. Un changement de paradigme se produit quand nous nous interrogeons sur des points acceptés de tous, par habitude entre autres. À partir de ce moment-là, nous saurons que notre point de vue sur la question a commencé à changer.

Toute personne peut jouer un rôle de catalyseur en utilisant ses talents personnels de chef de file et son influence dans le changement de paradigme. Je ne parle pas nécessairement des fonctions de gestion, car elles ne sont en fait que le résultat secondaire du leadership. J'entends plutôt la façon dont nous pouvons aider à modifier graduellement les paradigmes actuels, en « étant à l'écoute » et en exerçant une influence positive sur ce que nous pouvons changer, sans user notre énergie à ce que nous ne pouvons pas changer. Nous pouvons tous faire partie des gens qui créent le changement.

Les gens qui favorisent le changement verront leur sphère d'influence croître et leurs inquiétudes diminuer. Cette constatation ne vaut pas seulement pour la vie professionnelle, mais aussi pour la vie personnelle. Si nous croyons avoir décelé un problème à « quelque part », prenons le temps d'y réfléchir.



ILLUSTRATION: GINETTE POTVIN

Déjà, cette réflexion fait partie de la solution.

Dans la fonction publique, ce n'est pas mince affaire que de changer le paradigme en place pour mettre l'accent sur le service à la clientèle. Depuis toujours, notre préoccupation a davantage été axée sur la maîtrise et le contrôle que sur le leadership et l'appui.

Nous pouvons manifester, à titre personnel, notre désir de changer le paradigme en « faisant ce qui doit être fait », puis faire valoir nos compétences en gestion en « faisant bien ce qui doit être fait », tout en visant la satisfaction du client. Tous et chacun de nous sommes à la base du changement.

*(René Guerrette est gestionnaire des opérations à l'Agence des télécommunications gouvernementales à Moncton. L'article ci-dessus est une version abrégée d'un article qui a déjà paru dans la revue Atlantic Intercomm. Ne manquez pas les articles dans les prochains numéros sur la gestion de la qualité.)*

COMMUNICATIONS  
EXPRESS  
EST PUBLIÉ À  
L'INTENTION DES  
EMPLOYÉS 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 :  
CHANTAL  
LEBLANC-BÉLANGER

PRODUCTION :  
JEANNE LINDBLAD

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

ISSN: 0833-5400



## 3<sup>e</sup> Concours artistique du Ministre « TRIO » REMPORTE LE PREMIER PRIX

**C'**est grâce à sa peinture intitulée *Trio* que Marie-Geneviève Mounier, employée présentement en détachement, a obtenu la première place lors du 3<sup>e</sup> Concours annuel du Ministre à Communications Canada.

Pour l'occasion, les juges étaient Bill Kirby de la Banque d'oeuvres d'art du Conseil des Arts, Shirley Thompson du Musée des beaux-arts, l'artiste Pat Durr, et la présidente du Conseil des Arts du Canada, Paule Leduc. Les juges devaient tenir compte de quelque 40 oeuvres présentées par les employés du ministère des Communications à travers le Canada avant de déterminer les gagnants.

Parmi les autres artistes qui ont mérité des prix, on retrouve Andy Thuswaldner, de la Direction de la politique des télécommunications, et Dasha Korycan, de la Direction des services administratifs et techniques.

Les employés de l'administration centrale et des régions ont massivement voté pour déterminer leur oeuvre favorite. Après une lutte serrée entre les participants, *Le coucher du soleil dans le parc Algonquin*, d'Anne Philpott, n'a pas manqué d'éblouir pour finalement l'emporter. Félicitations à tous les participants!



Les gagnants du concours d'art, en compagnie du sous-ministre : dans l'ordre habituel, Marie-Geneviève Mounier, Dasha Korycan, Marc Rochon, Andy Thuswaldner et Anne Philpott.



L'oeuvre de Marie-Geneviève Mounier, *Trio*.  
PHOTO : JOHN BREBNER

## CAP VERS LE SUD

par John Morton

**E**mployés et employées de l'administration centrale : tenez-vous prêts pour le grand départ vers le Sud, qui aura lieu très bientôt.

Mais avant de vous procurer verres fumés et crème solaire de protection 34, sachez qu'il ne s'agit pas d'un départ vers des plages enchanteresses parsemées de palmiers ondulant sous la brise légère, mais plutôt du déménagement dans l'Immeuble Journal sud.

Barbara Motzney fait partie de l'équipe responsable de la coordination de tous les aspects de ce projet d'envergure, à partir de la prévision des postes de travail requis jusqu'aux branchements téléphoniques. Selon M<sup>me</sup> Motzney, le déménagement de la plupart

des employés de l'administration centrale à la tour sud commencera dès janvier 1994. Les autres employés occuperont huit étages de la tour nord qui auront auparavant été rénovés. À la fin de 1994, tous les déménagements devraient être terminés.

Nous présentons ci-après, à l'intention de nos lecteurs intéressés, certains mots et expressions fournis par Barbara Motzney pour bien comprendre le « langage du déménagement ».

**GROUPAGE / ZONAGE HORIZONTAL** -- allocation d'espace à un groupe de personnes travaillant au même étage.

**EMPILAGE / ZONAGE VERTICAL** -- espace occupé par les employés d'un secteur répartis sur plusieurs étages.

**ÎLOT** -- poste de travail d'un employé.

**NOYAU** -- espace regroupant les services communs centralisés (ascenseurs, toilettes, sorties de secours, etc.).

**ESPACE DE CIRCULATION** -- espace permettant l'accès aux postes de travail.

**ESPACE AUXILIAIRE** -- espace réservé aux photocopieurs, aux télécopieurs, aux armoires de rangement, etc.

**MENEAU** -- espace entre deux fenêtres.

**GRILLE EN T** -- ossature-support de plafond, qui sert à aligner les murs.

**RÉGULATEURS DE DÉBIT D'AIR OU CONVECTEURS** -- radiateurs, pour le commun des mortels.

Le deuxième article de la série aura pour titre « Comment équiper votre nouveau poste de travail, ou comment ai-je pu accumuler toutes ces choses? » Si vous avez des questions, n'hésitez pas à composer le numéro 990-MOVE (990-6683).

# LA SÉCURITÉ AU GRAND JOUR

**L**a Direction des services de sécurité a entrepris de sensibiliser les employés du ministère des Communications à la sûreté et à la sécurité non seulement au travail, mais aussi à la maison.

Pour ce faire, le personnel des services de sécurité, en collaboration avec les services de police d'Ottawa, a tenu récemment une journée de sensibilisation à la sécurité dans le hall de l'administration centrale.

On retrouvait huit stands d'information portant sur des questions comme la sécurité au foyer, les systèmes d'alarme et le contrôle de l'accès, les téléphones protégés, la vulnérabilité cellulaire, le transfert de fichier protégé, les cartes à mémoire, les déchiqueteuses, les coffres-forts, les logiciels anti-virus et les télévisions à circuit fermé. Les renseignements qu'on y offrait touchaient les pratiques courantes de sûreté et de sécurité telles que la protection de l'information classifiée et désignée ainsi que des biens de nature délicate; les mesures d'urgence; les enquêtes de sécurité; le pardon; et les infractions à la sécurité.

**La sécurité,  
c'est aussi  
votre affaire!**

*Yvon Morin (à droite), chef de la conception des systèmes, fait une démonstration de l'équipement de transmission de données ainsi que des télécopieurs et des téléphones protégés.*



## HIGDON-NORRIE

*suite de la page 1*

Pour M<sup>me</sup> Higdon-Norrie, se trouver à la tête de quelque 150 employés travaillant dans huit bureaux répartis dans trois provinces et un territoire constitue tout un changement. « Dans les régions, on met les politiques en application. C'est ici que nombre de politiques du Ministère prennent un sens concret aux yeux du grand public. On ne tarde pas à réaliser l'importance incontestable d'activités comme le Programme d'initiatives culturelles et la gestion du spectre. »

Si les services et les diverses activités fonctionnent si bien, estime M<sup>me</sup> Higdon-Norrie, c'est grâce à l'engagement et à la conscience professionnelle du personnel des bureaux régionaux et des bureaux de district. « J'ai été surprise de constater à quel point les employés ont à coeur d'offrir de bons services à la clientèle et de prendre des mesures qui sont significatives pour le public. Les rapports étroits que nous entretenons avec nos clients et notre ouverture d'esprit quant à leurs besoins nous ont permis d'obtenir un succès retentissant dans la prestation des programmes dans les régions. »

Au cours des années qu'elle a passées au Ministère, Lorna Higdon-Norrie a été témoin de nombreux changements depuis le moment où les régions ont été intégrées aux comités de haute gestion et de stratégie. Elle décrit l'importance qu'ont eue ces changements, tant pour les régions que pour l'administration centrale, en ces termes : « Bien sûr, nous sommes à même d'être au fait des diverses activités en cours. Cependant, cela nous permet surtout de faire part de nos réactions au Ministère. Les points de vue varient beaucoup d'une région à l'autre; c'est pourquoi cette voie directe d'échange d'information revêt tant d'importance. »

Les relations fédérales-

provinciales ont aussi beaucoup évolué. Les partenariats conclus avec certaines provinces ont été le point tournant de cette évolution. « Au lieu de nous affronter à la table des négociations, nous nous réunissons désormais autour d'une même table afin de prendre des décisions qui seront avantageuses pour les industries de la culture et des communications. Ces relations sont très différentes de celles que nous entretenions par le passé. »

À l'heure actuelle, presque tout le Ministère s'intéresse à la question de l'examen structurel. Dans la région des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, les préoccupations sont sensiblement les mêmes qu'ailleurs. Les gestionnaires viennent de tenir leur rencontre annuelle de planification, qui portait sur le thème « Faire face au changement ». M<sup>me</sup> Higdon-Norrie estime qu'à la suite de cette rencontre, la région est prête à affronter ce que l'avenir peut lui réserver.

M<sup>me</sup> Higdon-Norrie se dit très satisfaite de son emploi à la fonction publique. À ses yeux, c'est le fait de pouvoir travailler de l'intérieur pour influencer le changement qui rend la carrière de fonctionnaire si enrichissante. Malgré toutes les responsabilités qui lui incombent, elle juge essentiel de conserver un bon équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie familiale. « J'ai à coeur de dîner avec les miens tous les soirs et de garder une juste mesure en ce qui a trait à mon travail. » Pour la directrice exécutive régionale des Prairies et des Territoires du Nord-Ouest, les avantages qu'elle tire de son travail à la fonction publique sont d'autant accrus du fait qu'elle accorde la même importance à son travail qu'à ses obligations familiales.

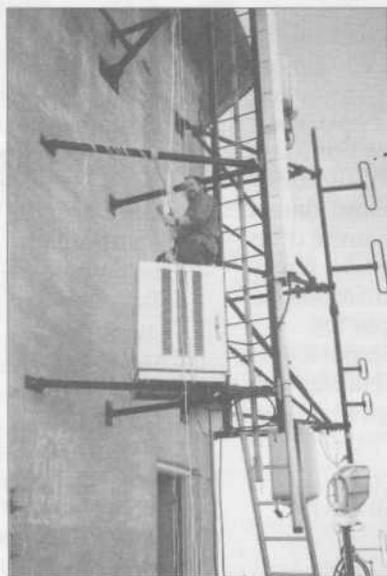
# LA RADIODIFFUSION SONORE NUMÉRIQUE ATTEINT DE NOUVEAUX SOMMETS

par Margo Jackson

**E**n décembre dernier, pendant l'une des pires tempêtes de neige qu'ait connues Toronto ces dernières années, Royce Trenholm, de la Direction de la réglementation de la radiodiffusion, et ses collègues de la Société Radio-Canada (SRC) étaient perchés à l'extérieur à une hauteur de 369 m, au niveau de la plateforme de la tour du CN. Le coup d'oeil panoramique n'était pas précisément l'objet de leur présence à cet endroit. La tour était d'ailleurs fermée aux visiteurs ce jour-là, en raison des vents forts qui balayaient la région.

L'équipe travaillait plutôt à installer des émetteurs et des antennes émettrices en vue du premier essai d'un réseau de radiodiffusion sonore numérique qui serait effectué au moyen d'émetteurs fixés à la tour du CN et à une autre tour située à Barrie, à quelque 82 km de distance.

Comme on le sait, la technologie numérique comporte l'application de techniques très précises. Cependant, M. Trenholm et ses collègues devaient d'abord faire appel à des procédés très rudimentaires. Ainsi, munis d'une corde, d'une poulie et de câbles (achetés au Canadian Tire du coin), ils ont commencé par installer un palan pour hisser un amplificateur de grande puissance pesant environ 200 kg. Ils ont ensuite transporté l'amplificateur dans la tour pour que les ingénieurs puissent y travailler à l'abri des éléments — tout cela pendant



*Brian Sawyer, ingénieur pour la Société Radio-Canada, en profite pour jeter un coup d'oeil au paysage tout en procédant à l'installation, au haut de la tour du CN, d'équipement d'essai pour un réseau de radiodiffusion sonore numérique.*

que la tour du CN oscillait dans la tempête.

Par ailleurs, l'installation de Barrie posait aussi des problèmes. L'émetteur y transmettait des signaux intermittents, de sorte qu'il a fallu, pour remédier à la situation, faire appel à deux ouvriers-monteurs chargés d'atteindre une hauteur de 240 m, dans une tempête de grésil, de pluie et de neige. Les deux ouvriers, munis de l'équipement nécessaire pour tester et réparer l'émetteur, ont pris une heure et demie pour atteindre ce dernier, qui était fixé à l'extérieur de la tour. Pendant environ quatre heures, dont deux dans des conditions

très pénibles après la tombée de la nuit, ils sont restés accrochés à la tour.

Heureusement, grâce au savoir-faire et à l'esprit de détermination de M. Trenholm, de ses collègues du bureau régional de Toronto et de la SRC, des spécialistes de l'amplification de Locus et des ouvriers, les essais ont finalement pu être réalisés.

M. Trenholm a été en mesure de communiquer les résultats des essais lors des réunions du Comité consultatif international des radiocommunications (CCIR) qui se sont tenues à Los Angeles en janvier. Ces résultats ont grandement contribué à justifier le choix que fait le Canada d'utiliser la bande L pour la prestation des services de radiodiffusion sonore numérique.



# BROUILLAGE DES TRANSMISSIONS DU SERVICE MARITIME PAR LES DISPOSITIFS DE RADIOMESSAGERIE

par John Nosotti

**U**n certain nombre de bureaux de district ont vu leurs efforts récemment pour s'attaquer à l'épineux problème que pose l'utilisation des dispositifs de radiomessagerie en terre ferme, dans des ports situés à proximité d'un centre-ville achalandé. Un brouillage des transmissions radio portuaires par les émetteurs de radiomessagerie avait été décelé à Halifax et à Vancouver surtout, mais aussi à Toronto.

Lorsque les récepteurs maritimes sont utilisés à proximité d'émetteurs de radiomessagerie, il peut arriver que ces dispositifs captent des signaux de radiomessagerie, les mélangent et produisent une nouvelle fréquence qui gêne la réception normale. Pour résoudre ce problème, seule une amélioration coûteuse du matériel semblait s'offrir. Cependant, le ministère des Communications a établi une meilleure façon d'y remédier.

À Halifax, Henry Klain a étudié le problème, mené une

évaluation théorique de la situation et réalisé des essais en conditions réelles. Ses recherches ont permis de trouver une solution non seulement efficace, mais aussi peu coûteuse : il s'agit de monter un atténuateur commutable sur le câble d'antenne raccordé à la radio VHF des navires.

Capable de détecter les temps d'utilisation de l'émetteur, le commutateur interrompt l'atténuateur lorsqu'il n'est pas requis. Toute la puissance de l'émetteur peut ainsi être utilisée et seuls les signaux alimentant le récepteur sont atténués. Le dispositif fonctionne à merveille, et son coût n'est que de 60 \$.



Décidé à mettre cette solution à l'essai, le bureau de Vancouver a commandé un atténuateur et choisi une compagnie de remorqueurs pour procéder aux tests. Après plusieurs mois d'utilisation, l'entreprise indique que l'atténuateur fonctionne bien sur tout le matériel radio conçu pour les navires qui doivent être

munis d'installations radio. Elle envisage même d'en munir tous ses navires.

Voilà qui illustre bien un des nombreux avantages qu'on peut tirer du partage de l'information et du maintien de liens étroits entre les différents bureaux du Ministère partout au pays!



Fiers de leur réussite (de g. à d.) : Michael Binder, Eldon McLaughlin, Glen Ritchie et Keith Myles. N'apparaissent pas sur la photo les inventeurs Dave Slingerland et Art Solomon.

**M**ichael Binder a remis tout récemment des chèques de redevances aux inventeurs du système IRMA (matériel intégré de télésurveillance). IRMA est un système transportable de surveillance à distance, qui permet non seulement de recueillir des données concernant l'utilisation du spectre, mais aussi de fournir des mesures techniques à l'appui des travaux d'enquête et

d'analyse découlant de plaintes de brouillage radio. Il a fallu six ans au bureau d'Acton pour mettre au point le système IRMA. Celui-ci a été installé à plus de douze emplacements au Canada. La technologie IRMA a été transférée à trois entreprises canadiennes pour fins de commercialisation et ses inventeurs ont reçu un pourcentage des redevances versées à l'État.