

Le retour

*Un autre déplacement,
un autre défi*

Lorsque Sally et Dennis Horak sont rentrés au Canada après avoir passé trois ans à Riyad, en Arabie saoudite, ils ont dû faire face à un autre défi dans leur douze années de carrière au Service extérieur : la réintégration.

« Au moment de quitter le Canada, nous étions bien préparés car tout avait été structuré, raconte Sally Horak. Nous avons pu suivre des cours d'arabe, on nous a fait connaître la culture de l'Arabie saoudite et on nous a donné une liste de choses à faire avant le départ » Avant d'être affectée à l'étranger pour la première fois, M^{me} Horak avait suivi une formation en coordination communautaire et avait ainsi pu occuper un poste dans ce domaine à Stockholm et à Varsovie, puis à Riyad.

Il y a cependant eu quelques écueils en cours de route. Certaine que Santé Canada, qui leur avait administré tous les vaccins avant leur départ, aurait conservé les données en dossier, M^{me} Horak avait placé les carnets de santé de la famille dans les boîtes qui devaient être expédiées depuis Riyad. Malheureusement, elle s'était trompée à ce sujet, et les enfants ne pouvaient être admis à l'école sans avoir en mains leurs carnets de santé. On a alors informé la famille qu'elle devait appeler la commission scolaire d'Ottawa; un préposé inattentif, croyant qu'il avait affaire à des Saoudiens arrivant à Ottawa, les a envoyés à un bureau qui s'occupe des nouveaux immigrants. Les enfants devaient passer des examens de classement qui ne pouvaient leur être donnés avant le 9 septembre suivant, tandis que les classes allaient débiter le 1^{er} septembre. M. Horak a finalement réussi à entrer en communication avec le directeur général des écoles de sa région, et les enfants ont pu commencer l'école à temps.

qu'il faudrait mettre en place un meilleur mécanisme pour faire connaître au conjoint ce que le Ministère offre à cet égard. Peut-être qu'une coordonnatrice communautaire à Ottawa est tout ce qui manque », ajoute-elle.

L'Initiative de mesure du rendement

Vers une nouvelle approche

Un volet « Nouvelle approche » viendra désormais s'ajouter aux cours reliés aux affaires internationales. Les efforts déployés pour mettre en place l'Initiative de mesure du rendement (IMR) ont été couronnés de succès.

« Cela signifie une nouvelle façon d'examiner comment nous faisons les choses, comment nous définissons notre clientèle et comment nous offrons nos services », dit Roger Bélanger, de la Direction des opérations à l'étranger du Service des délégués commerciaux.

La Direction des opérations à l'étranger, en collaboration avec l'ICSE, a mis au point et réalisé un programme de formation appelé « Nouvelle façon de vous aider à faire des affaires à l'étranger ». On estime à plus de 1200 le nombre d'employés répartis dans au-delà de 60 villes à travers le monde, qui ont été formés par les experts du Ministère. Des ateliers sur les lieux de travail ont permis d'offrir une formation aux gestionnaires de programmes ainsi qu'à tout le personnel de la filière commerciale. Au Canada, le personnel des Centres de commerce international de toutes les provinces, du secteur du développement du commerce international et des autres directions générales au MAECI, de même que les chefs de mission, ont déjà reçu la formation dans le cadre du nouveau programme.

La formation relative à cette notion de « nouvelle approche » sera donnée dans le cadre du programme offert au niveau d'entrée au MAECI et fera partie de la formation préparatoire à l'affectation. Une formation sera également offerte au personnel des autres secteurs du Ministère.

Le programme est appuyé par un site intranet qui renferme les lignes directrices et les outils élaborés par l'Unité d'appui aux missions de la Direction des opérations à l'étranger.

« Nous mettons l'accent sur les résultats, affirme M. Bélanger. Le plus important désormais est de passer le mot aux gens d'Ottawa. »

Nous vous ferons part des progrès réalisés dans un prochain numéro.



Max Photo

La famille Horak s'installe encore une fois à Ottawa. De gauche à droite: Jessi, Luke, Sally et Dennis.

De retour à Ottawa, Dennis Horak travaille à la Direction du Moyen-Orient (GMR). Son épouse doit entre-temps s'occuper des boîtes et des valises expédiées par avion, et attendre celles expédiées par bateau, qui tardent à l'autre bout. Ils viennent d'emménager dans une nouvelle maison, achetée lors de la période de trois jours prévue à cette fin à leur retour. M^{me} Horak est très optimiste.

« Toute notre famille est très heureuse d'être de retour au Canada », dit-elle. Les deux enfants du couple, Jessi, neuf ans et demi, et Luke, huit ans, fréquentent à nouveau l'école de leur quartier. Les enfants et les parents ont renoué avec leurs anciens amis et s'en sont déjà fait de nouveaux.

« L'employé(e) revient, il/elle doit retourner au travail. Le conjoint ou la conjointe doit pour sa part s'occuper de la maison, de l'épicerie, des enfants, de l'école, des carnets de santé et du magasinage. Vous auriez dû voir la tête de la caissière de Loblaws lorsque je lui ai demandé comment utiliser ma carte bancaire pour payer : elle a dû penser que j'arrivais de la planète Mars » s'esclaffe M^{me} Horak.

« Bien sûr, il y a des services de soutien comme le Centre de services et l'ACSE, mais qui a le temps de s'y rendre? Il n'existe aucune trousse d'information qui s'adresse spécialement au conjoint qui revient au pays. Je crois