

Une meilleure voie vers le renouveau politique et économique

par Kathy Bunka, Mebs Velji, Marcello DiFranco, Secrétariat de la nouvelle voie

« En harmonisant les ressources avec les priorités, La nouvelle voie permet aux gens de se concentrer sur les choses vraiment importantes », de dire le sous-ministre adjoint, Peter Boehm, champion du programme.

« L'objectif visant à harmoniser les ressources avec les priorités, tel que le décrit dans La nouvelle voie, signifie que nous devons définir ce que nous faisons et pour qui nous le faisons, affirme M. Boehm. Ce service appuie-t-il les priorités du gouvernement? La demande vient-elle d'un partenaire spécifique? Le partenaire nécessite-t-il un service essentiel? Si la réponse à l'une ou l'autre de ces questions est négative, nous devrions peut-être refuser la demande. »

Pour assurer le succès de La nouvelle voie, la direction et les employés du Ministère doivent, poliment et habilement, refuser les demandes qui ne s'harmonisent pas avec les priorités. Ainsi, en refusant certaines demandes qui ne correspondent pas aux priorités, le Ministère offrira un service de meilleure qualité dans les secteurs prioritaires.

« Il ne faut pas oublier que les diplomates doivent poursuivre leurs échanges afin de créer des réseaux et des alliances et de recueillir de l'information, affirme M. Boehm. Et un refus rend cette tâche un peu difficile. » De leur côté, les employés peuvent se poser des questions difficiles lorsqu'ils sont sur le point de refuser une demande : « Si je ne remplis pas cette tâche, qui la fera? Vers où dois-je diriger le client? »

« Les éternels sceptiques demanderont "Voulez-vous qu'on fasse plus avec moins?" La réponse est non... Nous mettrons l'accent sur les choses vraiment importantes et ainsi, le programme sera mieux exécuté et les employés seront plus satisfaits de leur travail. »

— Peter Boehm, sous-ministre adjoint et champion de La nouvelle voie

Aux prises avec un défi similaire, le Service des délégués commerciaux a donné une liste

d'entreprises locales qui offrent des services de location de bureau, de planification d'événements, etc. Le programme adopte une démarche de service ou de référence semblable. « Il y a une bonne et une mauvaise façon de refuser une demande, de dire M. Boehm. Notre objectif est de veiller à ce que chaque programme ait une liste de fournisseurs de services locaux. S'il nous est impossible d'aider un organisme privé ou public, nous le dirigeons vers les bonnes ressources afin que ses besoins soient satisfaits. »

Bien sûr, certaines pratiques de longue date seront affectées par la mise sur pied de La nouvelle voie. « Actuellement, nous faisons tout ce qu'on nous demande de faire, déclare M. Boehm. Lorsque nous identifions les priorités, nous sommes davantage en mesure de démontrer les résultats obtenus pour le gouvernement et les Canadiens. »

La nouvelle voie vise une prestation des services plus uniforme et normalisée partout dans le monde. La direction aura plus de flexibilité pour se faire une opinion en fonction des nouvelles normes tout en étant responsable d'atteindre les résultats dans les dossiers prioritaires. Et la haute direction doit réaliser ces objectifs en prenant des décisions difficiles y compris dire non.

Il y aura des décisions difficiles à prendre. Le Service des délégués commerciaux a mis sur pied une Unité d'appui aux postes (UAP) pour guider ses employés dans les « zones grises et les dossiers épineux ». Sur le plan politique et économique, l'Unité d'appui au renouveau politique et économique (UARPE) est déjà en fonction. « L'UARPE étudiera les demandes et formulera des réponses. Au moment opportun, je mettrai mon chapeau de champion et donnerai une réponse finale, » précise M. Boehm.

Lorsqu'on lui demande pourquoi cette initiative réussira là où les autres ont échoué, M. Boehm répond : « Nous n'avons pas d'autre choix. Selon la nouvelle forme de gestion du gouvernement axée sur les résultats, nous devons montrer ce que nous faisons et pour qui nous le faisons. Nous devons démontrer comment l'argent est dépensé. Ce ne sont pas des concepts nouveaux et la diplomatie ne fait pas exception à la règle. »



Survol

Plus de 800 employés, y compris 60 membres des missions à l'étranger, ont participé à la détermination des services essentiels de La nouvelle voie du MAECI. Les sept services aideront le ministère à se concentrer sur ce qui est vraiment important.

- Information et analyse
- Élaboration des politiques
- Intégration des politiques
- Promotion des intérêts
- Accès
- Mise en œuvre des programmes
- Conseils pour les visites

Il ajoute également : « Les éternels sceptiques demanderont "Voulez-vous qu'on fasse plus avec moins?" La réponse est non. Nous disposons d'un nombre limité de ressources, alors nous devons établir les priorités. Nous mettrons l'accent sur les choses vraiment importantes et ainsi, le programme sera mieux exécuté et les employés seront plus satisfaits de leur travail. »

Vous avez des commentaires?

Adresse postale :
Magazine NOTRE MONDE
a/s de BCF
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2



Courriel :
ourworld-notremonde@
international.gc.ca



Téléphone :
613-944-7451



Les lettres ne doivent pas compter plus de 250 mots. Le nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de jour de l'auteur doivent y figurer. Il se peut que la rédaction modifie les articles pour des raisons de longueur, d'exactitude ou de clarté.