

- En ce qui concerne l'immigration, les missions ont récemment reçu des instructions et des fonds supplémentaires pour l'achat du matériel dont elles ont besoin (p. ex. des caisses enregistreuse) pour mettre ces initiatives en oeuvre.
- Ce qui compte par-dessus tout dans les programmes consulaires et d'immigration, c'est qu'ils montrent le «visage humain» du Ministère à l'étranger. La qualité du service et l'approche personnalisée sont aussi importantes que l'efficacité, et, dans bien des cas, c'est à partir de ces deux critères que notre représentation à l'étranger est jugée. D'où la création du Groupe de travail sur la qualité du service, chargé de trouver des moyens d'aider, d'encourager et de récompenser les bons services rendus dans le contexte particulier des opérations consulaires, de l'immigration et des passeports.
- Dans l'ensemble, les nouvelles sont plutôt bonnes. En effet, les missions reçoivent maintenant des fonds supplémentaires pour les aider à recruter plus d'employés sur place pendant l'été, haute saison touristique, pour accélérer et améliorer le traitement des demandes de visas de visiteurs; améliorer et agrandir l'aire réservée à l'accueil du public, toujours très nombreux; perfectionner les systèmes téléphoniques afin qu'il soit matériellement possible de répondre aux quantités de demandes de renseignements; et produire du matériel indicatif et informatif (p. ex. panneaux) pour expliquer plus clairement nos procédures.

## Encore du nouveau

- Le premier colloque sur le leadership à l'intention des gestionnaires, nouvelle version, a été donné la semaine du 14 au 21 janvier 1991. Malgré la crise du Golfe qui était au centre de l'attention cette semaine-là, les séances ont quand même eu lieu, ce qui montre bien l'intérêt des gestionnaires pour la formation. Et en plus, deux des trois sous-ministres ont pu assister au dernier exposé des participants. Que les séances de formation tombent en plein pendant cette semaine-là, c'était le comble de la malchance... alors chapeau au Secteur du personnel (et au Ministère qui s'est bien tiré d'affaire malgré la crise) pour avoir organisé avec succès un programme de formation la semaine où la guerre a été déclarée.
- On travaille toujours au programme de la nouvelle «académie» de formation. L'accent est mis sur les besoins des nouveaux ainsi que des autres employés, dont les besoins évoluent et se diversifient au cours de leur carrière. De nouveaux cours à l'intention des délégués commerciaux ont été proposés et on envisage de les intégrer au programme de formation. Toutes les filières auront leur mot à dire dans l'élaboration de leurs programmes de perfectionnement et pourront les personnaliser en fonction de leurs besoins en formation.

## À vous de jouer

En coulisses, les secteurs du personnel et de la gestion ministérielle travaillent d'arrache-pied pour donner suite à la décision de l'Examen ministériel préconisant d'une plus grande délégation de pouvoirs. Ce qu'il faut savoir en bref :

- Un certain nombre des pouvoirs prévus par la DSE n° 25 - ah! ces chères DSE - ont été délégués de l'Administration centrale aux chefs de mission, et du Secteur M aux CAR géographiques (conseillers administratifs régionaux). Parmi les pouvoirs nouvellement délégués : pouvoir d'autoriser le déménagement des employés d'un logement à l'autre et de payer certaines dépenses engagées à cette fin (DSE 25.25c); pouvoir de régler des différends entre employés et bailleurs (25.24a); pouvoir de verser des avances pour dépôt de garantie dans le cas de baux privés (DSE n° 26); pouvoir (délégué aux CAR) d'approuver les versements d'avances pour la location des logements du personnel après la première année; pouvoir d'approuver la location de meubles délégué aux SMA des secteurs géographiques, etc. Vous en recevrez la liste complète accompagnée d'explications détaillées.

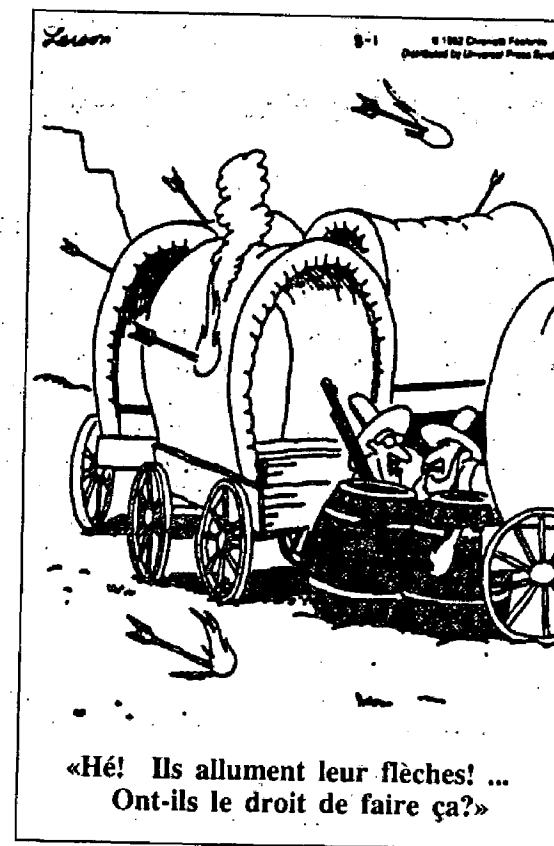
- Dans le cadre de l'Examen ministériel, il avait été décidé d'accroître les pouvoirs délégués aux missions en matière de décisions relatives à l'aménagement des logements du personnel, des résidences officielles et des chancelleries. C'est chose faite. Les missions sont désormais entièrement maîtres de la décoration et du choix du fournisseur pour l'acquisition de meubles et d'articles divers pour les logements du personnel. Les missions peuvent maintenant acheter auprès de fournisseurs locaux ou de fournisseurs de leur choix dans des pays tiers. Elles recevront bientôt un télex avec des explications détaillées.

## LE MOT DE LA FIN

### Systeme D...

Les nouveaux FS-1D, arrivés l'an dernier, donc avant les initiatives de formation améliorées prévues par l'Examen ministériel, n'ont pas eu la chance de suivre un programme de formation structuré. Mais ils ont décidé de prendre les choses en main. Ils ont organisé quelques activités pour leur propre formation, dont des ateliers aux quinze jours avec des cadres supérieurs du Ministère et d'ailleurs. Ils sont également en train de produire à l'intention des nouveaux arrivants un manuel d'orientation, qui aurait d'ailleurs été bien utile à ceux d'entre nous qui étions un peu désorientés en arrivant ici. On nous dit que le manuel sera plein de tuyaux intéressants, de la signification de nos sigles aux renseignements sur les filières, en passant par les circuits des autobus de la région, etc. Ces agents débutants maîtrisent manifestement déjà une compétence professionnelle importante - reconnaître et définir le problème pour ensuite le résoudre.

### Réunions d'affectation des ressources :



«Hé! Ils allument leur flèches! ...  
Ont-ils le droit de faire ça?»