

Dans ce numéro:

- **Salon de la fonction publique**
Prendre le pouls de la fonction publique
- **Rétrospective...**
Savoir écouter donne des résultats
- **À venir...**
La semaine nationale de la fonction publique 2003
- **Pleins feux sur...**
Le groupe théâtral lève le rideau
- **Vous nous avez demandé**
Combien y a-t-il de gestionnaires fédéraux en Ontario?
- **Membres du Conseil des gestionnaires de l'Ontario**
Liste des membres et leurs coordonnées

Cadres de l'Ontario Connect Numéro 9 Printemps 2003

Rédactrice

en chef : Pamela Mintern
416-952-1388
pamela.mintern@hrdc-drhc.gc.ca

Collaboratrices : Rhea Cohen,
Communications de
River Oaks
Diane Nicol

Conceptrice : Kristina Gougeon, iCandy

**Coordonnateur
de la production :** Jim Samuel

Remerciements: Dan Bellerive, Hélène Caldwell, Andrea Fera, Don Gauthier, Jill Lang-Ward, Mariane Martin, Trevor Pothier, Louis Vigneault, Dan Vint et Joan Woodrow

Disponible en ligne à
www.managers-gestionnaires.gc.ca ■

Salon de la fonction publique

Prendre le pouls de la fonction publique

Le renouvellement de la fonction publique a été entrepris quand il a été reconnu que l'effectif prenait de l'âge et qu'un grand nombre de personnes allait prendre sa retraite au cours des prochaines années. Il est nécessaire d'attirer des personnes plus jeunes et de faire en sorte que la fonction publique devienne un milieu de travail de choix.

Linda Duxbury, professeure de commerce à l'Université Carleton et directrice de la recherche au Centre for Research and Education on Women and Work est une spécialiste reconnue en matière de milieux de travail positifs, d'impact de la technologie et de charge de travail. Elle a mené des recherches poussées sur l'équilibre de la vie personnelle et de la vie professionnelle, que ce soit dans le secteur public ou le secteur privé.

Vince DiMartile, gestionnaire, Opérations d'assurance, à Développement des ressources humaines Canada, dirige le groupe de gestionnaires fédéraux du Centre-Sud. Il planifiait une activité d'apprentissage et a jugé que le moment était bien choisi pour que la professeure Duxbury prenne la parole devant le groupe de Kitchener au sujet du sondage qu'elle venait juste de terminer sur les gestionnaires de la fonction publique fédérale.

Animée d'un style dynamique et plein d'esprit, madame Duxbury a démontré l'ampleur de ses connaissances sur le malaise dans la fonction publique et les questions qui doivent être réglées pour faire en sorte qu'il soit possible de recruter et de maintenir des personnes talentueuses.

La présentation s'appuyait sur deux questions : le gouvernement fédéral est-il un employeur de choix et est-il à « la hauteur » lorsqu'on le compare à d'autres employeurs? Son analyse s'appuyait sur des données recueillies en 2001.

La professeure Duxbury a commencé par comparer les données démographiques entre le secteur public et le secteur privé, examinant l'âge, les études, le degré de syndicalisation, le perfectionnement professionnel et l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle. Elle a mesuré les résultats associés au travail comme le stress, la satisfaction professionnelle, les taux de roulement, l'engagement et l'absentéisme. Elle a analysé le climat dans l'organisation, le degré de soutien de la direction et comment ce soutien était perçu. La contribution de la technologie au surcroît de travail et au stress a également été analysée.

Les résultats ont donné des facteurs positifs aussi bien que des enjeux. Du côté positif du grand livre, elle a découvert que le personnel de la fonction publique était assez instruit, qu'il était assez bien rémunéré et qu'il aimait son travail. Quant aux enjeux, ils portent sur le recrutement, le perfectionnement professionnel et la planification de la relève. La reconnaissance et les récompenses ainsi que le soutien de la gestion sont des questions à régler.

...suite à la page 3



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Savoir écouter donne des résultats

Terry Snider, agente d'apprentissage à l'Agence des douanes et du revenu du Canada à Kingston, a appris quelque chose d'important : savoir écouter donne des résultats.

Au nom du Conseil des gestionnaires de l'Est de l'Ontario, Terry Snider a organisé deux ateliers d'une journée à Kingston sur les techniques de conflit et de communications, financés par le Conseil fédéral de l'Ontario. Gary Furlong de la firme Agree Dispute Resolution a présenté l'atelier dans lequel il enseigne une importante technique : comment utiliser la technique de négociation fondée sur les intérêts, soit le recadrage, pour réussir à régler le conflit.

L'atelier est puissant. Il commence par une revue de la théorie du conflit, ce qui l'alimente et comment il fonctionne. Gary Furlong présente ensuite les concepts des puissances, des droits et des intérêts et comment ils interagissent. Les agents de police appliquent le système fondé sur le pouvoir. Les tribunaux interprètent et appliquent les lois dans un système fondé sur les droits. Mais la méthode la plus efficace et la moins coûteuse du règlement des conflits se trouve dans l'utilisation de techniques de négociation fondée sur les intérêts pour recadrer les commentaires négatifs. Savoir écouter et savoir poser les bonnes questions sont les techniques clés pour découvrir ce qui contrarie l'autre personne. Lorsque cette personne a compris que vous écoutiez, la colère est désamorcée. Au cours de la présentation, à l'aide d'un simple tableau papier, Gary Furlong fait participer l'audience, passe en revue la technique de recadrage puis donne la chance aux participants de l'essayer.

En groupes de deux ou trois, les participants prennent part à des séances de simulation suivant des scénarios que Gary Furlong a écrits. Maria Stebelski, médiatrice à Service correctionnel Canada, et Jim Spina, conseiller en règlement des différends à l'ADRC, ont agi comme guides. La séance de simulation de deux heures et demie a permis de sensibiliser les personnes et de leur montrer comment écouter, comment poser des questions et comment modifier leur comportement.

La technique de recadrage comprend les étapes suivantes : écouter l'autre personne afin de découvrir ce que sont ses intérêts; reformuler le message de la personne en des termes neutres ou positifs et poser une question qui mène à une action positive. Lorsque des questions sont posées, l'autre personne doit cesser d'être en colère pour y répondre et la colère se dissipe. La discussion peut ensuite se poursuivre sur une base plus rationnelle. En demandant une clarification et en formulant ce que l'autre personne veut dire, la conversation prend une tournure positive et est recadrée.

Terry Snider fait remarquer que : « le fait de changer votre attitude ou la façon dont vous vous comportez dans une situation de conflit change la manière dont vous répondez; cela brise le cercle du conflit et vous donne le choix quant au résultat. Utiliser la technique de recadrage peut diminuer le stress dans le milieu de travail et améliorer le rendement au travail. » ■

Pour de plus amples renseignements, contactez :

Terry Snider
(613) 545-5504
terry.snider@ccra-adrc.gc.ca

À venir...

Semaine nationale de la fonction publique 2003

Le 12 juin 2003 (Kingston)

Journée « Amenez votre collègue au travail »

Cette activité annuelle, qui a lieu pour la quatrième fois, est organisée par le Comité des services partagés localement de Kingston, en collaboration avec le Conseil des gestionnaires de l'Est de l'Ontario, le gouvernement de l'Ontario et la ville de Kingston. Les fonctionnaires peuvent faire l'expérience " d'une journée de la vie " d'un autre service, d'une autre agence ou d'un autre ministère. La journée consiste en un tour des bureaux participants dans toute la région du Grand Kingston. Pour en savoir plus, communiquez avec Bob Fisher au (613) 545 8776, ou à fisherbc@csc-scc.gc.ca.

Le 17 juin 2003 (Windsor)

Journée nationale de l'apprentissage

Les fonctionnaires fédéraux de Windsor célébreront la journée nationale de l'apprentissage en observant leurs collègues d'autres services. Tous les participants rédigeront un court texte sur ce qu'ils auront appris. Les textes seront affichés dans l'intranet afin que tous les membres du personnel puissent les lire. Pour en savoir plus, communiquez

avec Wayne McKeen au (519) 251 7129 ou à wayne.mckeen@hrdc-drhc.gc.ca.

Le 17 juin 2003 (Toronto)

Activité de résolution de conflit

Les gestionnaires du Grand Toronto planifient une activité qui les aidera à se préparer pour leur nouveau rôle en tant que gestionnaire à la suite de la modernisation des RH. L'activité aura lieu au 4900, rue Yonge. Pour en savoir plus, communiquez avec Barbara Atlas au (416) 954-7632 ou à barbara.atlas@hrdc-drhc.gc.ca.

Le 18 juin 2003 (Timmins)

Concours « Ce que cela signifie, être fonctionnaire »

Ce concours novateur de rédaction et de chanson rehausse considérablement le moral et insuffle un grand sentiment de fierté aux participants. Le gagnant recevra un prix et lira son texte à une réunion de tout le personnel. Pour en savoir plus, communiquez avec Suzanne DesRoches au (705) 267-8583 ou à suzanne.desroches@hrdc-drhc.gc.ca. ■

Plein feux sur...

Le groupe théâtral lève le rideau

Les gestionnaires de la RGT ont récemment appris comment un groupe théâtral pouvait lever le rideau sur des questions relatives à la diversité et fournir un moyen sûr de les aborder.

Les gestionnaires de la RGT font face à des difficultés au travail et dans la gestion de l'environnement diversifié de Toronto. Bruce Preston, de la Cour fédérale du Canada, a fait remarquer ceci : « Les questions à régler sont importantes. Le gouvernement a une politique pour les aborder, mais les gestionnaires ne savent pas toujours comment la mettre en œuvre. » Le sujet a été soulevé au cours d'une journée de planification stratégique tenue par les gestionnaires de la communauté de la RGT. Selon Barbara Atlas, de Développement des ressources humaines Canada, les gestionnaires voulaient une activité d'apprentissage qui les aiderait à aborder la diversité dans le milieu de travail. Diane Nicol, membre du communauté des gestionnaires de la RGT, excelle dans la création de liens entre les groupes. Comme elle savait aussi que le Comité sur la diversité et l'équité en matière d'emploi voulait tenir une activité d'apprentissage, elle a mis Barbara Atlas en contact avec Aloma Lawrence de la Commission de la fonction publique, et un groupe de conception a été formé pour élaborer le programme.

L'équipe de conception est passionnée pour ce genre de questions. La méthode qu'elle a utilisée était nouvelle et innovatrice, et elle a connu un grand succès. L'équipe a fait en sorte que TACcom, organisme fondé à Montréal en 1984 sous le nom de Théâtre à la carte, fournisse la formation sur la diversité par le truchement d'une présentation théâtrale. À l'aide d'acteurs,



de rédacteurs et de spécialistes d'activités, TACcom fournit des ateliers et des séances de groupe au moyen de séances de simulation, de musique audiotape et d'interaction avec l'audience.

Le groupe de conception a sollicité ses propres circonscriptions afin de découvrir quelles étaient les questions à régler et a collaboré avec TACcom pour écrire des scénarios adaptés à leurs besoins. Ce fut une collaboration fructueuse. Le rédacteur de TACcom a imaginé des scénarios et le groupe de conception les a figés. Une répétition générale, agrémentée de musique, a eu lieu afin de s'assurer que les scénarios étaient efficaces.

L'activité a commencé par une entrevue avec Pat Walcott, cadre de direction (EX 2) qui est directrice générale à Développement des ressources humaines Canada et qui fait partie des minorités visibles. Elle a discuté des difficultés auxquelles elle a fait face et de ce qu'elle a fait pour réussir. L'entrevue a été suivie par la représentation des scénarios suivie d'une table ronde avec des spécialistes sur les sujets comme « faire place au changement » et « l'obligation d'adaptation ».

Chaque table a analysé un des scénarios qui avait été montés et a suggéré comment la question aurait pu être abordée de façon différente. Les acteurs de TACcom ont improvisé ensuite une représentation pour dramatiser les autres manières dont la question aurait pu être réglée.

Selon Barbara Atlas, un des éléments clés du succès du programme a été l'utilisation de scénarios élaborés avec l'aide du groupe de conception. Cela a assuré un élément de réalisme qui a engagé les participants. Elle a ajouté : « il était également clair dès le début de la présentation que les questions étaient réelles, mais que les scénarios étaient exagérés de sorte que les gens ne soient pas offensés. »

Un des gestionnaires qui participait a fait remarquer que : « c'était un excellent portrait des vraies questions que nous discutons souvent avec prudence ou que nous hésitons à discuter. » Bruce Preston a été en mesure de mettre en pratique l'apprentissage lorsqu'il a dû faire face récemment à un problème d'adaptation. Il a indiqué que l'atelier aidera les gestionnaires à « traverser le terrain miné de la confidentialité alors qu'ils abordent avec efficacité des questions délicates qui peuvent être de nature très personnelle. »

Des discussions sont en cours pour la tenue de cet atelier à un autre emplacement de sorte que les gestionnaires qui travaillent à l'extérieur de la RGT puissent y participer. ■

Pour de plus amples renseignements, contactez :

Barbara Atlas
Développement des ressources humaines Canada
416-954-7632
barbara.atlas@hrdc-drhc.gc.ca

Aloma Lawrence
Commission de la fonction publique
416-973-2345
Aloma.Lawrence@psc-cfp.gc.ca

Bruce Preston
Cour fédérale du Canada
416-973-1631
bruce.preston@fct-cf.gc.ca

Salon de la fonction publique

...suite de la page 1

Selon la professeure Duxbury, les politiques du gouvernement fédéral sont appropriées, mais les pratiques ne le sont pas. Il faut mettre l'accent sur les gestionnaires afin d'accroître le soutien de la gestion. Parmi ses recommandations se trouvent une diminution de la charge de travail pour les gestionnaires, ainsi que la reconnaissance et le besoin de réduire les frustrations associées au rôle de gestionnaire. Cela exige un changement de culture important dans le leadership d'en haut et de bonnes capacités d'écoute.

Voici comment Vince DiMartile résume les opinions des gestionnaires : « La présentation a donné aux gestionnaires une meilleure compréhension des tribulations de la fonction publique et des difficultés auxquelles elle se trouve confrontée dans l'avenir. Nous devons reconnaître que lorsque nous engageons une personne, il nous faut vivre avec cette décision jour après jour. » ■

Pour de plus amples renseignements, contactez :

Vince DiMartile
(519) 571-5599
vince.dimartile@hrdc-drhc.gc.ca

“Vous nous avez demandé”

Combien y a-t-il de gestionnaires fédéraux en Ontario?

Le nombre total de gestionnaires et de cadres travaillant en Ontario (à l'exception de ceux de la région de la capitale nationale) est le suivant :

Cadres intermédiaires* = 3 764

*(EX moins 1, EX moins 2 et EX moins 3)

Cadres = 162

Équivalents EX = 500

(Chiffres au mois de février 2003, fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique du Canada) ■

Membres du Conseil des gestionnaires de l'Ontario

Agence des douanes et du revenu du Canada

Belleville - Annis Ross
613-391-2658
Annis.Ross@ccra-adrc.gc.ca

Kingston - Milan Whelan
(613) 541-3621
milan.whalen@ccra-adrc.gc.ca

Sudbury - Denise Blondin
(705) 671-0778
denise.blondin@ccra-adrc.gc.ca

Patrimoine canadien Toronto - Margaret Cruz
416-973-2442
margaret_cruz@pch.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada Toronto - Anna Ananiadis
(416) 954-7886
Anna.Ananiadis@cic.gc.ca

Communication Canada Toronto - Joan Woodrow (championne du CFO)
(416) 973-2148
Joan.woodrow@communication.gc.ca

Toronto - Miranda Bianco
416) 954-9895
miranda.bianco@communication

Service correctionnel du Canada Kingston - Bob Fisher
(613) 545-8776
fisherbc@csc-scc.gc.ca

Ministère de la Justice Toronto - Alison Colvin
(416) 973-9018
alison.colvin@justice.gc.ca

Ministère de la Défense nationale Downsview - Carolyn Woo
(416) 633-6200, poste 3933
woo.c@forces.ca

Environnement Canada Carm Martire
(416) 460-6687
carm.martire@ec.gc.ca

Cour fédérale du Canada Toronto - Susan Findlay
(416) 973-3356
susan.findlay@fct-cf.gc.ca

Toronto - Bruce Preston
(416) 973-1631
bruce.preston@fct-cf.gc.ca

Santé Canada, régions de l'Ontario et du Nunavut Toronto - Roy Hart
(416) 954-0082
roy_hart@hc-sc.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada Toronto - Barbara Atlas
(416) 954-7632
barbara.atlas@hrdc-drhc.gc.ca

Kitchener - Vince DiMartile
(519) 571-5599
vince.dimartile@hrdc-drhc.gc.ca

Peterborough - Mike Feyko
(705) 750-4787
mike.feyko@hrdc-drhc.gc.ca

Kingston - Tanya Marwitz
(613) 545-8678
tanya.marwitz@hrdc-drhc.gc.ca

Affaires indiennes et du Nord canadien Thunder Bay - Jan Puddy
(807) 624-1525
puddyj@inac.gc.ca

Commission nationale des libérations conditionnelles Kingston - Alex Tosh
(613) 634-3857, poste 342
toshaf@npb-cnlc.gc.ca

Ressources naturelles Canada Service canadien des forêts, Centre de foresterie des Grands Lacs Sault Ste. Marie - Jill Lang Ward
(705) 541-5563
Jlangwar@nrca.gc.ca

Sault Ste. Marie - Sandy Burt
(705) 541-5505
sburt@nrca.gc.ca

Conseil fédéral de l'Ontario Diane Nicol
(416) 590-8249
Diane.Nicol@tpsgc.gc.ca

Conseil des gestionnaires de l'Ontario

Pamela Mintern, coordonatrice
Aurora : (905) 841-5774
Toronto : (416) 952-1388
pamela.mintern@hrdc-drhc.gc.ca

Travaux publics et Services gouvernementaux Judy Harasti
(416) 512-5515
judy.harasti@pwgsc.gc.ca

Lynn Crombie-Upshaw
(416) 512-5511
lynn.crombie-upshaw@pwgsc.gc.ca

Transports Canada Toronto - Doug Wilson
(416) 954-8926
wilsond@tc.gc.ca

Anciens Combattants Canada Peterborough - Karen Bonner
(705) 750-4851
KIBONNER@vac-acc.gc.ca

LES GENS DE DOCUMENTS

XEROX

Le présent document a été imprimé à l'aide du DocuColor 2060 de Xerox. La conception et la production sont gracieusement fournies par Xerox Canada Ltée.

XEROX^{md}, Les gens de documents^{md} et le X numérique sont des marques de commerce de XEROX CORPORATION pour lesquelles Xerox Canada Ltée détient des permis d'utilisation. Tous les logos appartiennent à leurs propriétaires respectifs.