



Françoise Bouchard

Directrice du Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Actuellement Directrice du Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec au Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, Françoise Bouchard est animée par le défi d'actualiser la gestion publique québécoise, afin de lui permettre de répondre aux enjeux visant à améliorer la qualité des services à la population. Pour y arriver, elle est convaincue qu'il faut rallier le personnel autour d'objectifs communs. Son

principal constat, après 12 années de gestion, est que la fonction publique compte déjà sur un personnel dévoué et souhaitant proposer une offre de service de qualité constamment renouvelée. Détentrice d'un baccalauréat es éducation spécialisée en information scolaire et professionnelle, elle met au profit de son organisation ses compétences de communication et d'organisation du travail. Sa grande capacité de concilier les orientations ministérielles avec les enjeux opérationnels lui permet de traduire les stratégies retenues en objectifs concrets de travail, et d'ajuster la prestation des services en conséquence.

Un bon gestionnaire... Doit avoir une vision claire, il doit être capable de la communiquer à son organisation et de la partager avec son personnel. L'adhésion de chacun est la clé d'une évolution réussie.

Il ne faut pas avoir peur de poser des questions afin de comprendre les préoccupations du personnel. Un bon gestionnaire doit avoir l'heure juste et intervenir au moment opportun. Il doit donc être "groundé" sur le terrain.

Un ingrédient essentiel... La sensibilité aux personnes. Les gens sont tous uniques. À titre de gestionnaire, il faut démontrer suffisamment d'écoute pour aider le personnel à maintenir l'équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle. Ainsi, l'impact des difficultés personnelles sur la prestation de travail peut être amoindri.

Être une source de motivation... Les exigences actuelles liées à la réduction de la taille de l'État et aux demandes croissantes de la population augmentent l'essoufflement des équipes de travail. Le gestionnaire doit savoir insuffler du dynamisme aux employés, une fierté de la qualité du travail accompli et des résultats atteints.

Le leader... Il donne de l'oxygène, un sens, il encourage, il motive, il reconnaît! Le gestionnaire adopte une approche novatrice. Il défie les paradigmes afin de définir la vision avec son équipe et d'assurer une mise en oeuvre optimale. Le leader réussit à concilier les attentes de la clientèle avec les capacités organisationnelles.

Pour l'avenir... Dans un contexte de réduction de la taille de l'État, les défis sont de plus en plus grands pour les gestionnaires. Nous devons modifier les façons de faire, et être des agents de changement. Il faut arrêter de se demander comment faire plus avec moins; on doit *faire autrement*.