



Jorge Passalacqua

Directeur de la planification et des communications

Office de la protection du consommateur

Jorge Passalacqua agit depuis plusieurs années à titre de Directeur de la planification et des communications à l'Office de la protection du consommateur. Détenteur d'une maîtrise de l'Université McGill, il est bachelier en sciences politiques et a également complété un programme de deuxième cycle en administration publique de l'ENAP.

Après un début professionnel au sein de l'Organisation des Nations Unies, c'est dans la fonction publique québécoise qu'il a décidé de poursuivre sa carrière.

Un *civil servant*... J'aime cette expression anglaise pour décrire celui qui travaille dans l'administration publique. On est dans la fonction publique pour améliorer les choses, pour contribuer, pour se rendre utile à la société. Moi, je veux que le citoyen et le contribuable, notre patron, trouve son compte dans tout ce que nous faisons pour lui.

Mon défi quotidien... Conseiller les autorités quant à la meilleure façon de conjuguer les attentes des citoyens avec les capacités de l'organisation et les orientations du gouvernement. Ça donne un travail plein de variété, à la fois de niveau stratégique et opérationnel. Aussi, c'est la complexité et la variété qui mettent du piquant dans mon travail quotidien...

À la base de tout... L'expertise est chez nos professionnels. De façon fondamentale, je considère que mon travail est premièrement d'accompagner et deuxièmement, loin derrière, de décider. C'est pourquoi j'essaie, autant que possible, d'arriver à des décisions consensuelles. J'ai tendance à faire confiance et je prône, comme valeurs: la loyauté, la rigueur et l'initiative...dans cet ordre.

Philosophie de gestion... Nous avons beaucoup de travail, trop même... La gestion basée sur le contrôle n'est donc plus viable. Puisque nous devons gérer en plus d'avoir nos propres dossiers, nous devons déléguer et faire confiance. J'essaie, autant que possible, de laisser place à l'initiative et au contrôle des résultats. Nous sommes, après tout, dans un processus continu d'apprentissage et nous avons tous droit à l'erreur. Je préfère donc que quelqu'un qui essaie et qui se trompe à quelqu'un qui ne se trompe pas puisqu'il n'essaie rien de nouveau.

Moi, comme gestionnaire... Je dirais, et ceci risque d'en surprendre plus d'un, que j'essaie d'être plus raisonnable que rationnel. Je valorise davantage l'équité et l'équilibre que l'égalité, et je tiens absolument à communiquer les valeurs qui m'animent.

Moi, comme leader... Même si mon travail ne soulève pas l'enthousiasme délirant des foules, je tiens à essayer de nouvelles choses et je soulève résolument le courage et l'innovation. Je me trouve privilégié car j'ai la chance de travailler avec de braves agents de changement. Finalement, j'essaie de prêcher par l'exemple, d'être optimiste et de penser toujours à celui pour qui nous travaillons.