

□ CENTRE DES SERVICES À L'AFFECTATION : ACTIVITÉS □

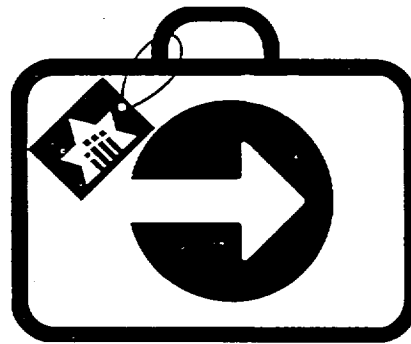
LE RÔLE DU CENTRE DES SERVICES À L'AFFECTATION

Dans le premier article de cette série, on constatait que le temps consacré aux séances d'information par la plupart des membres de notre personnel est assez limité. La formation occupe toutefois une place importante dans notre mandat qui consiste à aider les employés du service extérieur et leur famille à se préparer à leur départ en affectation et à leur retour au Canada. Le Centre s'efforce donc de faciliter leur adaptation aux nouvelles conditions de vie et de travail dans un milieu étranger de même que leur réintégration à leur retour au Canada.

Dans le cadre de notre mandat, nous nous occupons des deux aspects de la préparation et de l'adaptation, nécessaires à toute réinstallation; d'une part, l'aspect matériel et administratif et, d'autre part, l'aspect mental ou émotif, moins tangible, mais encore plus important. Le premier relève de la compétence du Centre en matière de services d'information et d'arrangements touchant l'affectation, le second, de la compétence du Centre en matière de formation.

PARTIE III — FONCTIONS DE FORMATION

Le Centre bénéficie des services d'un agent de formation à plein temps, responsable des programmes de préparation aux affectations et de réintégration, et d'un agent d'administration chargé, entre autres, de l'élaboration d'un programme d'ateliers destiné aux conjoints. Leurs fonctions consistent à déterminer les besoins en formation, mettre au point des ateliers et séances d'information, prévoir des programmes accessibles à la clientèle, organiser les ressources humaines et matérielles nécessaires, surveiller l'administration



et évaluer les services ainsi que les résultats. Compte tenu de toutes ces responsabilités, l'agent de formation n'a pas beaucoup le temps d'agir comme formateur. En outre, la formation à dispenser est souvent spécialisée, exigeant l'expérience de missions ou de situations particulières (par exemple, dans le cas d'une séance d'information sur la Chine ou d'un atelier sur le protocole et l'accueil) ou les qualifications d'un expert formé et expérimenté dans un domaine particulier (par exemple, un psychologue pour traiter du contrôle du stress ou de la réintégration, un avocat spécialisé en droit fiscal pour expliquer les impôts, un conseiller pour aider les conjoints à planifier leur carrière).

D'importantes études ont permis de préciser notre rôle; on peut citer « Evaluation Design for the Overseas Briefing Center », rédigé par Michael F. Tucker, Ph.D., du Centre for Research and Education in Denver (Colorado) en avril 1976; « A Debriefing/Re-Entry Process for External Affairs », rédigé par Michael Miner, M.A., de la société International Briefing Associates à Vancouver, en décembre 1981 et, bien sûr, le rapport de la Commission d'enquête parlementaire sur les conditions du service extérieur, présenté au gouvernement par Pamela McDougall en octobre 1981. On peut également citer des études internes telles que notre étude de juillet

1985 sur les besoins en formation et des exposés verbaux et écrits de l'Association de la communauté du service extérieur. La plupart de ces présentations se fondent sur des consultations et sondages d'envergure. Nous dépendons également jusqu'à un certain point des personnes-ressources que nous avons dans d'autres gouvernements (par exemple dans le Overseas Briefing Centre du U.S. State Department's Foreign Service Institute) et dans des organismes tels que la Société pour l'éducation, la formation et la recherche interculturelles, à laquelle nous sommes affiliés et dont nous recevons l'intéressante publication trimestrielle, *l'International Journal of Intercultural Relations*.

Malgré ces études et consultations, nous conservons une certaine souplesse afin de pouvoir donner suite aux suggestions faites spontanément par des employés, des conjoints, d'autres unités, des divisions et des ministères. C'est ainsi qu'ont été organisés des ateliers et des séances d'information sur l'accident de Tchernobyl, sur la gestion immobilière et sur la façon de répondre aux besoins des personnes âgées.

Une fois le calendrier fixé, l'organisation des ressources nécessaires prend beaucoup de temps puisqu'il faut solliciter et étudier des propositions pour près de 25 ateliers en anglais et en français à donner pendant la journée et en soirée, choisir ceux qui les donneront et rédiger des contrats (presque 50 en 1986).

Une fois le calendrier établi, le faire connaître est une préoccupation constante. En plus des affiches et annonces habituelles dans les avis administratifs du Ministère, des lettres renfermant des renseignements sur les possibilités de contrat ainsi que sur les ateliers eux-mêmes, sont envoyées à tous les conjoints dont le nom figure sur la liste des destinataires de communication directe