



Savoir-faire

BULLETIN DE L'ICSE JANVIER 2000

L'apprentissage d'une nouvelle approche

La formation au Service canadien des délégués commerciaux

Depuis la publication dans l'édition d'octobre de *Savoir-faire* d'un compte rendu sur le sujet, les séances de formation « Une nouvelle façon de faire des affaires à l'étranger » prennent de l'ampleur à tous les niveaux du Ministère qui participent à ce programme.

Planifiées et organisées conjointement par les Opérations à l'étranger du Service canadien des délégués commerciaux (SDC) et l'ICSE, des activités de formation découlant du premier cours de deux jours ont été élaborées, et des séances d'un jour de même que des séminaires s'adressant tant aux nouvelles recrues qu'aux cadres supérieurs de l'administration centrale ont été offerts. L'objectif est de réunir toutes les parties pour que tous soient au fait de la « nouvelle approche ».

Le recours à des études de cas authentiques permet d'axer le programme sur les six services de base, les services additionnels, les politiques relatives à la clientèle et les pratiques exemplaires.

« À court terme, nous étudions les façons de joindre les nouveaux agents et adjoints commerciaux recrutés sur place qui n'ont pas eu l'occasion de suivre le cours » explique Roger Bélanger, directeur adjoint des Opérations à l'étranger du SDC. La prochaine étape consistera à élaborer de nouvelles versions du cours qui porteront principalement sur l'exécution de cette fonction à l'étranger, afin d'améliorer continuellement les services en fonction des commentaires des clients et des employés.

Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de ce programme dans les prochaines éditions de *Savoir-faire*.

Pour de plus amples renseignements sur ces séances de formation, communiquez avec Maurice Bernier au 994-0037.

Campus virtuel

Pédagogie assistée par la technologie

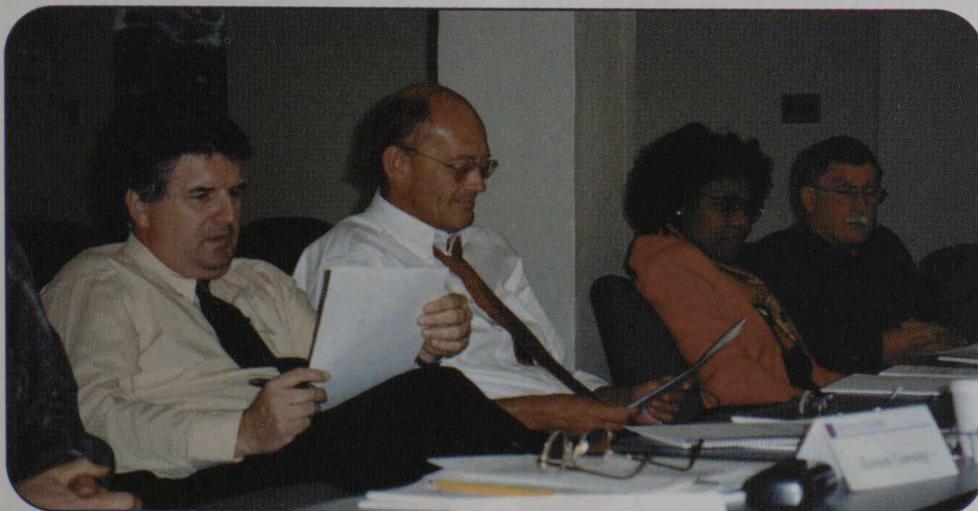
Lucille Lacelle est le cerveau du programme de formation du MAECI accessible sur Internet. Jeune et engagée, imaginative et créatrice, elle a réussi à mettre l'apprentissage virtuel à la portée des employés du MAECI en poste partout dans le monde, tout en respectant les principes de la pédagogie et l'infrastructure technologique du Ministère.

À la création de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), les programmes étaient axés sur l'administration centrale et sur la formation en salle de classe. Mais lorsque le Ministère a décidé de mettre en œuvre une stratégie de formation globale à l'intention des employés recrutés sur place, tout en limitant l'augmentation des dépenses de formation, on a proposé l'apprentissage à distance.

Les premiers essais de formation à distance étaient fondés sur des documents imprimés accompagnés de vidéos et de cédéroms.

Madame Lacelle explique : « En 1997, le Ministère a examiné la possibilité d'offrir des cours accessibles sur Internet où tous pourraient apprendre au moyen d'un ordinateur personnel branché sur le réseau intranet du Ministère. C'était tellement simple. On pouvait joindre tout le monde, en toute sécurité, sans augmenter les coûts puisque l'infrastructure était déjà en place. »

Le MAECI a été le premier Service extérieur à développer et à mettre en œuvre un Campus virtuel en se servant de la technologie Internet. Suivant l'essai du prototype en 1997, une version pilote a été mise en ligne en février 1998. Il s'agit d'un projet conjoint de l'ICSE et de la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie.



William Clarke, Sous-ministre adjoint aux Affaires internationales et délégué commercial en chef, à suivi le cours "Une nouvelle façon de faire des affaires à l'étranger", lequel est offert à tous les délégués commerciaux, à sa droite: Jean-Yves Dionne, HPF et à sa gauche: Pearl Williams, CPP et Allan Gillette, SIP.