

La nouvelle insistance sur le rendement est également illustrée par le travail accompli dans l'élaboration d'un Cadre de formation à l'amélioration du rendement pour les étudiants et boursiers étrangers au Canada. Un examen approfondi des besoins de ce groupe a mené à l'établissement d'un cadre qui sert de guide aux agents de formation du Centre en ce qui concerne tant les résultats mesurables de l'apprentissage à la fin de la formation que le rendement observable dans le cadre du travail ou de la formation.

Douze catégories de rendement ont été définies, dont par exemple la connaissance des fonctions courantes (p. ex. les transports, les affaires bancaires); l'adaptation aux différences culturelles; les compétences linguistiques; les négociations et la résolution de problèmes; l'adaptation des styles d'apprentissage et d'enseignement, etc. Dans ce dernier cas, à titre d'exemple, les stagiaires doivent montrer à la fin de la session qu'ils sont en mesure de dresser un plan réaliste d'étude ou de transfert de compétences; de déceler les obstacles qui peuvent entraver le transfert des acquis dans le contexte du pays d'origine; de signaler les principales différences dans les styles d'apprentissage et d'enseignement au Canada et dans le pays d'origine; et d'élaborer des stratégies pour travailler efficacement malgré ces différences.

Si les stagiaires ont obtenu ces résultats, ils doivent normalement pouvoir montrer dans leur milieu de travail ou de formation qu'ils peuvent par exemple suivre fidèlement un plan d'étude, obtenir la note de passage, terminer les travaux, faire appel au surveillant de leurs études ou travaux de façon appropriée, au besoin, etc.

Au cours des prochaines années, le Centre va progressivement appliquer cette approche plus rigoureuse de la définition des besoins et des résultats escomptés. Les clients seront de plus en plus à même de saisir le rapport entre le coût des services offerts et les avantages d'un rendement amélioré.

#### Orientations à venir

Les objectifs prioritaires du Centre, en 1998-1999, sont les suivants :

Appliquer une stratégie sur l'organisation et les fournisseurs pour maximiser les opérations du Centre et offrir les produits et services de la plus haute qualité au coût le plus bas possible;

Réaliser un projet de recherche appliquée qui enrichira le domaine de l'apprentissage interculturel en définissant les connaissances, les aptitudes et les comportements exigés de la personne qui prétend à l'efficacité interculturelle;

Lancer une ligne de produits sur Internet, propres à faciliter l'apprentissage et à rejoindre un large auditoire; et

Élaborer une stratégie d'expansion pour élargir la clientèle du Centre.

Les objectifs à plus long terme (1998-2001) sont les suivants :

Être reconnu comme fournisseur de premier ordre de services et produits interculturels;

Être reconnu au niveau international comme un chef de file dans les solutions interculturelles axées sur le rendement;

Créer une culture d'entrepreneuriat, axée sur le client, soucieuse des coûts et innovatrice;

Atteindre les objectifs d'expansion établis dans la stratégie de développement; et

Fournir aux clients des évaluations de la rentabilité du programme du Centre.