



Formation dans les langues étrangères - Des cours de langues étrangères ont été dispensés à un plus grand nombre d'employés, plus particulièrement dans le cadre des programmes de maintien et de compétences de niveau professionnel. La formation de maintien couvrait 13 langues et les classes d'espagnol ont réuni le plus grand nombre de participants. La formation en intégration sociale a été dispensée en 23 langues cette année. Une analyse approfondie des besoins a été réalisée pendant l'année et cette dernière servira de fondement à un examen des plans de formation, du matériel de cours et des activités en classe. Un nouveau programme d'immersion en allemand a été lancé à titre de projet pilote au cours de l'année et ce dernier deviendra partie intégrante de la formation au niveau de compétence professionnelle générale, comme c'est le cas pour l'espagnol, l'italien, le japonais, l'arabe et le mandarin.

Gestion des ressources humaines - Des cours sur la *santé et la sécurité au travail* ont été dispensés à l'AC et dans les missions. Les gestionnaires ont été invités à participer au cours *Code canadien de travail*. Deux-cent quarante-six employés ont achevé le cours *d'Introduction au MAECI*. Un didactique en ligne a été élaboré pour faciliter l'*Administration des Directives sur le service extérieur*.

Programme au Canada (ERP) - Près de 200 ERP se sont rendus au Canada pour suivre six différents cours destinés aux ERP. Un nouveau cours a été élaboré à l'intention des réceptionnistes pour les aider à s'acquitter de leurs tâches à titre de premier point de contact des clients de la mission.

Système de gestion intégré - Ce programme a été remanié pour répondre plus particulièrement aux exigences de divers public-cibles : les comptables et les aide-comptables dans les missions, les agents-gestionnaires consulaires, le personnel responsable de la gestion des biens et du matériel dans les missions et à l'AC, les gestionnaires et adjoints administratifs ainsi que le personnel du CAS.

Gestion de l'information et de la technologie - À la suite d'une tentative d'impair la formation sur le logiciel Corel Suite, et qui s'est étalée sur six mois, il a été décidé de retourner à un système de prestations internes. Un certain nombre de cours ont été élaborés pour des applications spécifiques : *Connex* pour gérer les contacts, le *Système des contrôles à l'exportation et à l'importation*, le *Système de gestion de la correspondance ministérielle (SGCM)*, le *Système de gestion électronique des questions et réponses* dispensé à 559 employés, le *Système de gestion des biens liés à la technologie de l'information (ITAMS)* dispensé à 362 employés, cinq modules du CATS dispensés à 158 participants ainsi que le cours en ligne *Accès au Web par Outlook*

Nous avons également participé au projet *InfoBanque* qui permettra de lancer une approche structurée pour la classification, la distribution et l'extraction de documents. Ce projet permettra d'accroître l'efficacité et d'instaurer une plus grande normalisation. Seize cours-pilotes ont été dispensés. Nous travaillons également sur le Projet de bureaux modèles qui consiste à étudier des approches pour travailler de manière plus efficace, tant à l'échelle individuelle qu'au sein d'un groupe. En se fondant sur un outil d'évaluation de l'efficacité de la GIT, des unités de travail sont offertes une formation individuelle et en groupe personnalisée. La formation porte sur l'utilisation efficace des outils d'ordinateurs de bureau du SIGNET pour gérer l'information des groupes de travail et assurer le transfert des connaissances à l'échelle ministérielle.

