

Apprendre à naviguer

dans une autre culture

Il n'est pas toujours facile de naviguer dans une autre culture, entre les écueils que représentent des valeurs, des croyances, des coutumes différentes des nôtres.

On n'apprend pas du jour au lendemain à encadrer des employés, à gérer des projets, à négocier des contrats, surtout pas à l'étranger. Il arrive même que l'on y perde son latin...

Que diriez-vous d'explorer votre prochaine destination culturelle? De prendre vos points de repère pour bien manoeuvrer une fois sur place?

La formation pré-affectation en efficacité culturelle vous ouvrira bien des portes. Offert à tous les employés du MAECI qui se préparent à une affectation à l'étranger, ce cours permet d'acquérir les compétences interculturelles pratiques requises pour travailler dans une mission diplomatique moderne. Plusieurs sujets sont traités en trois journées bien remplies : caractéristiques culturelles; stratégies liées à l'efficacité interculturelle; difficultés d'adaptation pour les employés et leur famille. Le clou du cours : une séance d'extériorisation avec un professionnel du pays d'affectation.

Le cours est conçu pour répondre aux besoins de tous, depuis les novices jusqu'aux vétérans du service à l'étranger. Comme la réussite de l'aventure dépend beaucoup de l'adaptation de la famille, les conjoints sont encouragés à assister au cours.

Pour connaître les dates du cours, consultez le site Intranet de l'ICSE à l'adresse suivante : <http://intranet/cfsi/menu-f.asp>. Pour obtenir des précisions complémentaires, appelez Judy Chaplin, à l'ICSE, au 994-7773.

L'important, c'est ce que vous en pensez!
Voici quelques commentaires recueillis lors de l'évaluation du cours.

- *J'ai été très impressionnée par ce cours et je pense que tous les employés auraient avantage à le suivre, qu'ils partent en affectation ou non.*
- *L'atelier est intéressant et donne à réfléchir. Il est utile non seulement pour les agents-gestionnaires consulaires qui vont en mission à l'étranger, mais aussi pour le personnel de toutes les autres filières du MAECI et d'autres ministères.*
- *J'ai apprécié les exemples concrets, les expériences vécues. Atelier très bien conçu et enrichissant.*
- *Le cours traite des dimensions d'une culture étrangère indispensables à comprendre pour s'y adapter.*

Les cours de langue

Indispensables avant une affectation

Le Centre de formation linguistique (CFLS) offre toute une gamme d'options aux employés du MAECI et à leur famille qui se préparent à une affectation dans un pays de langue étrangère.

Le programme linguistique professionnel s'adresse aux personnes qui doivent acquérir une très bonne connaissance d'une langue étrangère pour satisfaire aux exigences sociales et professionnelles d'une affectation outre-mer. Le programme d'insertion sociale s'adresse

aux employés et aux membres de leur famille (âgés de 14 ans et plus) qui n'utiliseront pas la langue étrangère comme langue de travail. Les employés désireux de suivre des cours de langue en dehors de leurs heures de travail sont admissibles à une aide financière en vertu du programme de formation en dehors des heures de travail. Les titulaires de postes désignés bilingues ou les employés désireux de maintenir leur connaissance des deux langues officielles peuvent également suivre des cours d'anglais et de français.

Appelez Josée Guitard, au bureau du registraire, au (819) 953-4751, ou consultez le site Web du CFLS à l'adresse suivante :

Centre de formation linguistique :

<http://intranet.lbp/cfsi/menu-f.asp>

<http://>

www.cfsi-icse.gc.ca/english/langschool/index.html

<http://>

www.cfsi-icse.gc.ca/francais/langschool/index.html

Formation à distance (campus virtuel) : <http://corpapps/campus/main1.asp?href=cfsi&option=view>



Jean-François Clément, administrateur des locaux à Bisson.

À Bisson

On est toujours bien accueilli

Jean-François Clément et son équipe veillent à ce que les étudiants se sentent toujours les bienvenus au campus Bisson de l'Institut canadien du service extérieur (CFSM).

« Ma priorité, c'est le service à la clientèle. Aucune demande n'est jugée déraisonnable », affirme M. Clément, qui administre les installations du campus en collaboration avec Denis Dussault, au sein de l'équipe des Services de gestion (CFSM). « Nous voulons offrir ce qu'il y a de mieux aux étudiants et aux enseignants comme milieu d'apprentissage. »

M. Clément s'occupe de tout, depuis la réservation jusqu'à l'équipement des salles – matériel audiovisuel, ordinateurs, tableaux-papier, etc. En outre, il coordonne la planification des téléconférences avec SXCH. Bref, il voit au bon fonctionnement des installations et à la bonne utilisation des ressources. C'est pourquoi on peut toujours le joindre sur son téléphone cellulaire.

La température est souvent un problème pour les étudiants, qui arrivent des quatre coins du monde et dont la garde-robe n'est pas nécessairement adaptée au climat. « Les gens ne savent pas toujours que je suis là pour régler les problèmes de ce genre. Comme les salles sont climatisées individuellement, je peux demander

un nouveau réglage de la température grâce à notre système de climatisation informatisé. En une demi-heure, la salle est à la bonne température. Mais encore faut-il que l'on fasse appel à moi. Je suis là pour que tout le monde se sente bien à Bisson. »

Père de trois enfants, M. Clément a quitté les forces armées il y a quatre ans, après 23 ans de service comme technicien-radariste et officier de recrutement. Sa seconde carrière l'a amené au campus Bisson. Il est en train d'installer un système informatisé de réservation des salles, qui permet d'accéder par voie électronique à toutes les demandes des clients pour simplifier et accélérer leur traitement. Dans l'immédiat, les réservations pour les 50 salles du campus se font par téléphone et par courrier électronique.

M. Clément commence habituellement sa journée de travail à 7 h; lui ou M. Dussault reste jusqu'à la fin de la dernière classe. Il vérifie les demandes de dernière minute et modifie en conséquence le plan de réservation établi la veille au soir. L'eau est apportée sur place, puis il est temps de s'occuper des autres demandes qui se présentent. M. Clément est le responsable de la sécurité, des systèmes de verrouillage, des passe-partout, et même du jardin et du déneigement. Il tient à jour un tableau hebdomadaire des réservations des salles et des demandes d'équipement. Enfin, il organise le pique-nique annuel dans ses moindres détails, depuis l'impression des billets jusqu'à la commande de provisions en quantités suffisantes.

« Lorsque les gens ne savent pas à qui s'adresser, ils se tournent vers moi », ajoute M. Clément. Il leur donne satisfaction ou les aiguille vers la personne qui saura résoudre leur problème.

Dans ses moments libres, M. Clément fait de la sculpture sur bois et des portraits au pastel (il a suivi des cours au Nova Scotia College of Art and Design), se passionne pour la généalogie (il a fait l'arbre généalogique de sa famille), joue du violon, s'adonne au jardinage et au canotage.

Au travail, il est partout à la fois sur le campus, et fait tout en son pouvoir pour rendre votre séjour à Bisson aussi agréable et instructif que possible.

Bisson : la tour de Babel

Un monde de possibilités à votre service

Le campus Bisson de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE) est situé dans un agréable quartier résidentiel de Hull. Il abrite 50 salles de cours, une grande cafétéria et une bibliothèque spécialisée dans les langues étrangères. Le laboratoire de langues multi-media, avec ses 40 ordinateurs, met à votre disposition les outils d'apprentissage les plus perfectionnés. Un grand parc de stationnement et une aire de pique-nique jouxtent le bâtiment. Le campus est à 10 minutes en voiture de l'édifice Pearson et de la promenade Sussex à Ottawa.

Comme étudiant, vous avez accès à un téléphone, à un ordinateur (pour vérifier à distance votre courrier électronique), à un télécopieur et à une photocopieuse. Les commissionnaires reçoivent vos messages au (819) 956-7027 et les affichent au babillard réservé aux étudiants, à la réception. Les messages urgents vous sont remis en mains propres, en salle de classe.

Bisson déborde d'activités. La bibliothèque, par exemple, a enregistré 22 000 prêts et renouvellements de prêts au cours des neuf derniers mois.

Pour en savoir plus au sujet du campus Bisson, consultez le site Intranet de l'ICSE à l'adresse www.cfsi-icse.gc.ca ou prenez un exemplaire de la brochure d'information sur le campus.