

2. Synergie et collaboration à l'intérieur de l'Institut

Le programme d'études linguistiques et interculturelles a été le produit d'une initiative prise avec le Centre de formation linguistique. Le travail, qui a débuté en 1996-1997, s'est achevé en 1997-1998. Le programme a été préparé pour soutenir l'enseignement et l'apprentissage de la sensibilisation interculturelle, et l'acquisition de connaissances sur la culture propre à divers pays et de compétences en communications interculturelles dans le cadre de la formation en langues étrangères.

Le but visé est que ce programme soit intégré à la matière du programme linguistique pour que le stagiaire apprenne en même temps la langue et la culture et acquière des compétences en relations interculturelles.

En 1997-1998, CFSL a mis ce programme d'études en oeuvre dans le cadre d'un projet pilote.

Le cours sur la Gestion du personnel à l'étranger s'est poursuivi comme projet conjoint réalisé avec le Centre de perfectionnement professionnel. On a intégré tout au long du cours les connaissances et les aptitudes nécessaires à l'efficacité interculturelle dans la gestion du personnel à l'étranger.

De concert avec le Centre de perfectionnement professionnel, le Centre a produit un vidéo et un guide d'accompagnement sur l'histoire du Canada. Le but visé est de donner au personnel recruté sur place une idée générale de l'histoire sociale du Canada pour qu'il puisse mieux remplir ses fonctions de représentant du Canada.

Le Centre a joué un rôle de premier plan dans la création et le lancement du site Internet de l'Institut. Internet est pour le Centre l'un des principaux moyens de communication avec sa clientèle qui se compose d'organisations des secteurs public, parapublic et privé.

« Excellent cours. J'ai vraiment profité des éléments portant sur le dialogue, le leadership et le règlement des différends. »

Stagiaire

« Il est très important que tous les agents du service extérieur en poste à l'étranger reçoivent cette formation. »

Stagiaire

Objectifs généraux et réalisations

1. Prestation efficace des programmes

Ces deux dernières années, le Centre est allé au-delà de ses engagements envers l'ACDI, soit une réduction de 5 % par année des coûts pour les services rendus. La diminution a été de 8 % en 1996-1997 et de 20 % en 1997-1998, ce qui se traduit par des économies supérieures à 650 000 \$. Il s'agit là de réductions ponctuelles extraordinaires qui s'expliquent par une demande beaucoup plus forte, qui a dépassé le budget prévu par l'ACDI et aussi par la décision que le Centre a prise de retarder plusieurs importantes initiatives de développement de programmes. Le Centre n'a ménagé aucun effort pour servir le plus grand nombre possible de personnes qui avaient besoin de formation. C'est ainsi qu'il a donné une formation à 280 personnes de plus que les 1 900 prévues dans le budget accordé. Plus de 200 organismes d'exécution ont bénéficié des services du Centre.

2. Organisation et ressources

Après avoir affirmé sa mission en 1996-1997, le Centre s'est consacré à la définition des compétences de base et de la structure organisationnelle nécessaire pour atteindre ses objectifs. Il a été organisé en quatre entités qui correspondent à ses champs d'activité : service au client, amélioration du rendement, soutien du rendement, programmes de formation.

L'objectif visé était de permettre au Centre d'adapter rapidement ses ressources humaines à la demande, c'est-à-dire que la composition des ressources doit correspondre aux objectifs et que les processus doivent être indissociables du Centre. Pour atteindre cet objectif, le Centre a mis en place un processus de recrutement et un programme de perfectionnement professionnel permanent pour améliorer le rendement. Les consultants sont rares dans le domaine interculturel. Cette initiative de recrutement et de développement se poursuivra l'an prochain et par la suite.

3. Modèle d'apprentissage fondé sur le rendement

Voici un exemple choisi pour illustrer l'application de la nouvelle approche de l'apprentissage fondé sur le rendement.

L'approche de l'amélioration du rendement appliquée au démarrage de projets.

Le Centre a utilisé les résultats de sa vaste analyse de l'efficacité des conseillers techniques, achevée en 1996-1997, pour appliquer son approche de l'apprentissage axé sur les résultats. Les demandes de soutien de plusieurs projets de l'ACDI en Égypte ont été une excellente occasion d'illustrer la contribution que le Centre peut apporter à l'amélioration du rendement. Chaque étape de l'approche de l'amélioration du rendement telle qu'elle a été appliquée au projet environnemental de l'ACDI en Égypte.