

LA FORMATION, UN IMPÉRATIF

par Linda Brazeau

La formation motive les gens et les transforme - Si on ne peut pas changer son personnel, on ne peut pas modifier l'organisation. La « vraie » ressource du Ministère est son capital humain, et celui-ci a besoin qu'on s'en occupe et qu'on y fasse des investissements pour l'avenir.

Dans un climat en pleine mutation, il est encore plus nécessaire de préparer notre personnel commercial à bien exécuter les programmes et à répondre aux besoins de nos clients. Le rôle redéfini des délégués commerciaux est comparé à celui d'« un stratège en commerce international qui doit satisfaire les intérêts plus complexes des entreprises et accéder aux marchés dans un nouveau système d'échanges mondial ». Au Ministère, nous avons consacré énormément de temps et d'efforts à la question de la formation, en particulier depuis un an. Diverses initiatives ont été élaborées ou prises dans ce domaine, notamment des cours sur l'information commerciale et les renseignements sur les marchés (voir p. 4), l'aide à l'exportateur des services (voir p. 4) et sur l'investissement et les alliances stratégiques (voir p. 5). Certains d'entre vous ont peut-être eu la possibilité de participer à tous ces cours ou seulement à quelques-uns. Toutefois, vous êtes nombreux à ne pas les avoir suivis et nous nous sommes efforcés de remédier à cette situation au plus vite.

L'automne dernier, TFB a créé un groupe de perfectionnement professionnel dirigé par M. Rick Mann (TOO) et englobant l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), le Personnel, les secteurs T et E et certains secteurs géographiques. Ce groupe avait pour

objectif de planifier et d'établir un cadre de formation stratégique, de la manière la plus rentable possible. Cette initiative était la réponse directe aux nombreuses recommandations de l'industrie qui demandait une « meilleure formation » dans les nouvelles technologies et compétences pour mieux équiper nos agents commerciaux. Le Ministère a aussi pour objectif d'appliquer une norme élevée de professionnalisme. Nous avons également reconnu qu'il était urgent de combler les lacunes et de remédier

aux défauts que présente la formation au Ministère, en entreprenant un programme de rattrapage qui complète la formation en cours de carrière et à plus long terme, fournie par l'ISCE.

Le groupe de perfectionnement professionnel a engagé une société de conseils en ressources humaines et commerce international, Euroventure Canada (Toronto), pour évaluer les besoins en formation du SDC et recommander un cadre de cours. L'étude, terminée en mars, propose un cours intégré de formation professionnelle à grande échelle d'une durée de cinq jours à donner sur une période de deux ans à tous les agents commerciaux du service, pour un coût total de 2,9 millions de dollars. D'autre part, de nouvelles techniques de formation assistée par ordinateur ont aussi été adoptées, pour le télé-apprentissage, et figurent dans notre plan de formation.

Bien que la proposition d'Euroventure n'ait pas été retenue finalement par le groupe de perfectionnement professionnel, les conclusions de l'étude nous ont beaucoup apporté en reconnaissant les changements qui se sont produits dans le contexte de notre organisation. Elle a montré qu'il fallait clarifier le rôle, l'orientation et les priorités de notre Ministère, notamment les normes de service. Elle a révélé que notre système de planification du commerce et de suivi des résultats commerciaux ainsi que l'évaluation du rendement individuel devraient refléter le nouveau rôle du SDC, et on s'y emploie actuellement. Elle a aussi révélé la nécessité d'adopter des méthodes de gestion plus modernes, par exemple l'organisation en équipes, la priorité individuelle et la gestion du temps, ainsi que l'élaboration de plans stratégiques de fonctionnement et d'entreprise pour des postes individuels.

Un plan modifié a été adopté par le groupe de perfectionnement professionnel pour former les agents en poste à l'étranger, au cours des trois prochaines années. Ce programme coûtera 2,5 millions de dollars et comprendra un cours combiné sur les services de renseignements sur les marchés et d'information commerciale, et sur l'investissement, ainsi que de nouveaux cours sur les renseignements sur la concurrence, les sciences et la technologie et la politique commerciale. Le financement de cette proposition doit être approuvé par le Comité d'affectation des ressources, et une décision est sur le point d'être prise. Nous vous tiendrons informés des résultats ainsi que du calendrier du programme de formation prévu pour votre région.

Linda Brazeau travaille à la Direction des opérations d'expansion du commerce (TOO). Pour obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec elle au 995-7683.



Farcus

by David Waisglass
Gordon Coulthart



« C'est une étude de 30 000 pages prouvant que nous n'avons pas besoin de changer nos habitudes de travail. »