

III. LE CENTRE D'APPRENTISSAGE INTERCULTUREL

Le Centre d'apprentissage interculturel a été intégré à l'Institut le 1^{er} avril 1996. Il continue de fournir une formation visant à accroître l'efficacité interculturelle du personnel et des organisations qui participent à la mise en oeuvre des programmes d'aide au développement financés par l'ACDI et sert un nombre croissant d'autres clients selon un régime de recouvrement des coûts. Le Centre est de plus en plus en vue au MAECI, où l'efficacité interculturelle est une compétence importante pour les employés en poste à l'étranger.

Le programme des services a pour objectif de surmonter les obstacles interculturels. Le succès du travail à l'étranger – que ce soit en développement international, en diplomatie ou en affaires – dépend souvent de compétences interculturelles alliées à des compétences techniques, professionnelles ou commerciales. Il peut s'agir par exemple de techniques de négociation, d'enseignement et de gestion de nature interculturelle. Souvent, il faut des solutions différentes selon les pays et même selon les régions à l'intérieur d'un même pays.

Qu'est-ce que l'efficacité interculturelle?

L'efficacité interculturelle a de nombreuses facettes. Au niveau personnel, la capacité de travailler et de vivre dans un contexte culturel différent du sien peut dépendre des compétences et connaissances interculturelles qui ont été acquises. Il existe en outre des traits de personnalité qui, d'après les recherches, sont propices au succès dans les relations interculturelles. Il y a enfin, ce qui est tout aussi important, des valeurs et pratiques organisationnelles qui favorisent la coopération et le succès interculturels. De nombreux facteurs influencent le succès au niveau international, mais il va sans dire que l'efficacité interculturelle compte parmi les plus importants.

Aperçu général de 1997-1998

Le Centre a offert ses services à plus de 250 organisations des secteurs privé, public et parapublic. Les recettes ont totalisé 4,3 millions de dollars, ce qui comprend un crédit de 45 000 \$ du MAECI. Le Centre a dispensé de la formation à 3 636 personnes un peu partout au Canada et à l'étranger. Il a produit 3 598 anthologies par pays pour appuyer ses programmes et pour répondre à des demandes individuelles.

Faits saillants au MAECI

1. APEC

Le Centre a joué un rôle de premier plan dans la préparation de la conférence de l'APEC qui a eu lieu à Vancouver en 1997. Le travail confié aux 1 500 membres du personnel et bénévoles du Bureau canadien de coordination d'APEC 1997 devait les amener à communiquer avec des groupes de délégués importants et aux cultures variées. Vu les risques de malentendus et les conséquences qu'ils pouvaient avoir pour les relations au sein de l'APEC, la direction du Bureau a sollicité l'aide du Centre.

Le projet a obligé le Centre à faire preuve de souplesse et de créativité pour adapter son programme de façon à répondre aux besoins du Bureau. Vu le peu de temps et d'argent disponibles pour préparer le personnel et les bénévoles, le Centre a estimé que la solution la plus rentable et la plus attrayante, pour améliorer les compétences du personnel du Bureau, était de proposer un programme d'auto-apprentissage sur vidéo, des guides d'apprentissage et des séances offertes à des grands groupes et animées par des spécialistes du Centre.

Le programme adapté portait sur les obstacles à la communication entre cultures différentes et sur les stratégies à employer pour surmonter ces obstacles. Des séances distinctes ont eu lieu pour les bénévoles de l'APEC, les attachés de presse et les agents de liaison. Pour aider les bénévoles et le personnel dans leur étude, le Centre a préparé des anthologies de textes portant sur le contexte social, politique, économique, environnemental et culturel de chacun des 18 pays participants. Le vidéo, *Below the Surface*, les guides d'apprentissage et les anthologies ont tous été produits au Centre.

Le vidéo et les guides d'apprentissage ont par la suite été utilisés pour la formation des agents de liaison à la conférence d'Ottawa sur l'interdiction complète des mines antipersonnel.

La coopération de tous les membres du Centre a été excellente du début à la fin de cette énorme entreprise. Plus de 1 300 personnes ont eu la chance de voir Below the Surface et mon seul regret est que, faute de temps, nous n'ayons pas pu rejoindre un plus grand nombre. J'ai saisi toutes les occasions, aux réunions du personnel ou dans d'autres assemblées, pour souligner votre splendide soutien et l'excellence du Centre.

Huguette St-Pierre,
Coordonnatrice de la formation, APEC

« J'ai été tout à fait impressionné par le vidéo. Le contexte et la présentation étaient excellents, avec juste ce qu'il faut d'humour. Félicitations pour cet excellent travail. »

Participant à l'APEC

« Selon moi, c'était un excellent moyen de faire passer le message de la sensibilisation interculturelle. J'ai moi-même assisté à nombre de sessions et j'en ai donné. Mon appréciation repose donc sur des comparaisons avec d'autres outils. Beau travail. »

Participant à l'APEC