

## Nouveaux services améliorés offerts par le comité de rationalisation de la dotation des Ressources humaines

Les membres du personnel des Ressources humaines, très conscients du besoin de rendre plus accessibles l'information et l'orientation liées à de nombreux sujets importants en matière de ressources humaines, ont décidé de traiter cette question en priorité. Deux innovations amélioreront sans aucun doute l'efficacité et la rapidité du processus de dotation.

En 1998, on a créé un comité de rationalisation de la dotation chargé de simplifier et d'accélérer le processus de dotation au MAECI. Le comité est composé des personnes suivantes : Suzanne Laporte, SMA, Ressources humaines; Jim Crandlemire, directeur général, Opérations et politique des ressources humaines; Ginette Baker, directrice adjointe, Politique en matière de ressources humaines; Mireille Klett, chef intérimaire de dotation, Politique en matière de ressources humaines; Pat Jezewski, directeur, Relations de travail; Guy Saint-Jacques, directeur, Affectations; Marjorie Ravignat, coordonnatrice, Services exécutifs; Randy Kondo, conseiller de l'administration du secteur, Politique commerciale et économique; Alan Kessel, directeur, Droit onusien, criminel et des traités; Anna Biolik, directrice, Appui aux marchés/ Centre des occasions d'affaires internationales; David Lee, coordonnateur spécial pour Haïti et conseiller, Gestion du secteur d'activités de la sécurité et de la coopération internationales; Michael Brock, directeur, Mexique et relations inter-américaines; Gordon Moulden, directeur, Afrique orientale et australe; Philip MacKinnon, directeur, Europe de l'Ouest; Richard Renaud, directeur, Bureau de l'administration du secteur, Europe, Moyen-Orient et Afrique du Nord et Greg Graham, directeur, Planification, analyse des programmes et des budgets.

Le comité a récemment recommandé une série d'améliorations, dont deux sont en cours de réalisation. La première consiste à créer un système de surveillance électronique pour les Demandes de services des ressources humaines, qui permettra aux gestionnaires de remplir une demande électroniquement plutôt qu'à la main (à l'aide du formulaire EXT 1690). Le système est actuellement à l'essai.

La deuxième recommandation consistait à préparer un guide de la dotation simplifié à l'intention des gestionnaires. On prévoit que ce document, une version condensée et conviviale du processus de dotation visant à faciliter la tâche des gestionnaires, sera disponible en version imprimée et affichée sur l'intranet d'ici la fin du printemps 2000. Vous pourrez obtenir les versions simplifiées et intégrales du Guide de la dotation à partir du site intranet des Ressources humaines, à l'adresse suivante :

<http://intranet.lbp/departement/spd/sps/staffing/staffing-f.asp>



**Légende :** quelques membres du comité de rationalisation de la dotation, de gauche à droite, à l'arrière : David Lee, LGX; Michael Brock, LMR; Philip MacKinnon, REO; Patrick Jezewski, HRS; Jim Crandlemire, HRD. À l'avant : Anna Biolik, IBOC; Ginette Baker, HRP; Marjorie Ravignat, DCD; Mireille Klett, HRP; Randy Kondo, EAM.

## L'apprentissage, outil de gestion

### *Cours de lecture rapide : un impératif*

En tant qu'agent ayant conçu un cours et un manuel de formation et n'hésitant pas à suivre elle-même des cours, Anne Argyris connaît bien l'apprentissage.

Mme Argyris, directrice adjointe de la direction de l'expansion des affaires aux États-Unis (URT), était chargée de concevoir un cours de formation pour les agents de commerce et un manuel de références sur les renseignements commerciaux et sur les méthodes pour les communiquer aux clients. Elle a travaillé avec l'ICSE pour dispenser le cours au Canada et son travail a été primé. Forte de cette expérience, elle accorde une grande importance à la formation et à l'évaluation des besoins.

Elle s'efforce également de suivre des cours après son travail. Le plus récent, la lecture rapide, fut pour elle une réussite.

« Les agents de commerce sont toujours débordés et la lecture rapide est pour eux un bon moyen de faire face à la surcharge de travail », explique Mme Argyris qui, comme tout un chacun, doit lire des pièces jointes à des messages électroniques qui ne sont pas toujours pertinentes. La méthode enseignée durant ce cours intensif d'une journée, clos par une séance de suivi de deux heures et dispensé par Bob Carrière, permet une lecture beaucoup plus rapide et efficace. « M. Carrière maîtrise parfaitement son sujet », explique-t-elle. « En général, on peut s'absenter du bureau une journée, ce cours est donc accessible au plus grand nombre. »

En revanche, le cours de deux semaines réservé aux cadres intermédiaires fut beaucoup plus problématique. La première fois, elle dû annuler son inscription à cause d'obligations professionnelles. L'année suivante, elle fit une nouvelle tentative. « J'ai remarqué qu'après deux ou trois jours, les étudiants commençaient à

s'absenter. On ne peut pas se permettre de rester si longtemps absent du bureau. Il est très difficile pour les directeurs de se passer d'employés pendant deux semaines. Certes, le sujet abordé est important, mais il faudrait l'écouter pour qu'il prenne moins de temps. »

Mme Argyris estime que le principal défi que l'ICSE doit relever est de proposer des cours adaptés aux nouveaux besoins, par exemple une formation sur le protocole de messagerie électronique. « Il est très facile d'envoyer 100 pages de pièces jointes à 20 personnes, mais ne devrions-nous pas y réfléchir à deux fois avant? »

Elle envisage également de participer avec l'ICSE à l'élaboration de cours pour les agents en poste aux États-Unis dans des domaines tels que l'investissement et le développement de contacts, ainsi qu'à l'élaboration de cours destinés aux nouveaux agents recrutés sur place aux États-Unis. Elle a pris part à un groupe de réflexion sur les IMR dans les missions américaines et à un autre grand projet, le sommet Canada-États-Unis des femmes d'affaires réunissant 230 d'entre elles, propriétaires d'entreprises. Cet événement d'une semaine s'est déroulé à Toronto et fut couronné de succès. Mais toutes les femmes ne peuvent pas s'absenter de leur entreprise pendant une semaine. Pour suppléer à ce problème, Mme Argyris participe donc au développement d'un programme de formation virtuelle pour les petites entreprises souhaitant exporter aux États-Unis, qui représente un bon terrain d'entraînement pour les PME.

Elle a également suivi des cours de maintien des connaissances acquises en mandarin organisés par l'ICSE, mais trouver deux heures par semaine pour aller au cours s'avéra plus compliqué que le contenu du cours. Elle a donc décidé d'étudier chez elle.



Anne Argyris, aujourd'hui directrice adjointe à l'URT, recevant un prix d'excellence de Robert Wright (DMT) pour son travail de conception et de présentation d'une formation au sujet de renseignements concrets au ministère.