

Faits saillants

- ◆ **Dans l'ensemble, 54 % des employés du MAECI sont satisfaits de l'engagement du Ministère** et des efforts déployés en formation et perfectionnement, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'an dernier et de 15 % par rapport à l'année 2000. L'écart de 16 % dans le taux de satisfaction, entre les missions (le taux le plus bas) et l'Administration centrale, a baissé à 8 % de 2001 à 2002.
- ◆ **63 % des employés sont bien informés sur les possibilités d'apprentissage.** Cela représente une hausse de 10 % par rapport à 2001 et de 21 % par rapport à 2000. On a constaté une amélioration tant du côté des missions que de l'Administration centrale, mais les missions continuent de montrer un écart de 25 % par rapport à l'Administration centrale. Les ERP ont deux fois plus de chances de croire qu'ils n'obtiennent pas suffisamment d'information sur les possibilités d'apprentissage.
- ◆ **67 % des employés interrogés avaient participé à une activité d'apprentissage.** Les expériences d'apprentissage ont augmenté chez les ERP. Elles sont passées de 41 % en 2000 à 55 % en 2001 et à 56 % cette année. La communauté des non-permutants jouit d'une stabilité relative, soit 77 % en 2000 et 74 % en ce moment alors que la communauté des permutants passe de 83 % en 2000 à 68 % pour la période actuelle.
- ◆ **48 % des employés considèrent avoir accès aux activités d'apprentissage.** Le Ministère démontre une amélioration de 13 % depuis 2000, +11 % dans les missions et +9 % à l'Administration centrale. Trente-six pour cent des ERP reconnaissent avoir accès à la formation dont ils ont besoin, une hausse de 6 % sur l'année dernière, mais toujours près de 20 % derrière les permutants et les non-permutants. La demande d'accès aux possibilités de formation externe se maintient de façon significative, et 59 % du personnel croient qu'on ne satisfait pas ce besoin (69 % des ERP et 53 % pour les non-permutants comme pour les permutants). Certains employés ont fait état de la nécessité d'avoir des cours plus avancés ou plus spécialisés.
- ◆ **68 % se disent satisfaits de la qualité de la formation au MAECI,** une hausse de 14 % par rapport à l'an dernier. Les permutants sont en avance avec un taux de satisfaction de 62 %, les non-permutants suivent avec 58 % et les ERP à 54 %.
- ◆ **Les employés désirent recevoir davantage de conseils** dans le choix de la formation liée à leur emploi actuel, et notamment sur leur perfectionnement professionnel. Le pourcentage du personnel qui est informé des possibilités d'apprentissage par leur gestionnaire diminue d'année en année; de 34 % en 2000 à 29 % en 2001 et à 27 % cette année.
- ◆ **Les employés s'informent des possibilités de formation et de perfectionnement** en consultant (certaines personnes ont identifié plus d'un moyen) :
 Leurs messages courriels (76 %) Le site Intranet de l'ICSE (37 %)
 Leurs gestionnaires (27 %) Le calendrier des cours de l'ICSE (28 %)

- ◆ **Les employés souhaiteraient être informés des possibilités de formation et de perfectionnement** (certaines personnes ont identifié plus d'un moyen) par:
 Le courriel (86 %) Leurs gestionnaires (45 %)
 Le calendrier de l'ICSE (36 %) Le site Intranet de l'ICSE (41 %)
- ◆ **87 % des employés mentionnent les obstacles** suivants lorsqu'ils sont interrogés sur l'accessibilité de la formation (certaines personnes interrogées ont mentionné plus d'un obstacle) :
 Exigences du travail (64 %) Contraintes financières (36 %)
 Gestion (16 %) Autres (14 %)

Évaluation de la formation

Les employés évaluent les cours et ont l'opportunité de faire des commentaires sur le contenu, la prestation et les bénéfices de la formation. L'ICSE évalue l'efficacité de la formation en se servant du modèle à quatre niveaux créé par Donald Kirkpatrick. Selon ce modèle, il faudrait toujours commencer l'évaluation par le niveau un, et ensuite, au fur et à mesure que le temps et le budget le permettent, passer de façon séquentielle aux niveaux deux, trois et quatre. Chaque étape successive représente une mesure plus précise de l'efficacité du programme de formation, mais chacune d'elle exige une analyse plus rigoureuse et plus longue.

Évaluation de niveau 1 - Réaction

Ce niveau d'évaluation mesure la façon dont les participants réagissent au programme de formation. Il tente de répondre aux questions concernant la perception des participants. Ont-ils aimé le cours? Est-ce que le matériel est relié à leur travail? La formation les aidera-t-elle à remplir leurs tâches? L'ICSE mesure cela en demandant à chaque participant de remplir un questionnaire, à la fin du cours. Chaque personne répond aux questions et détermine si elle est d'accord ou non avec des affirmations précises. L'ICSE utilise une échelle de 1 (négatif) à 5 (positif). Les résultats de l'évaluation fournissent des renseignements utiles et nécessaires à l'amélioration du programme de formation. Bien qu'une réaction positive ne saurait garantir l'apprentissage, une réaction négative en réduit, de façon à peu près certaine, la possibilité.

L'évaluation au niveau 1 a été faite pour tous les cours de l'ICSE et donne une moyenne de 4.35, ou 87%. Voici les moyennes des programmes:

Compétences de base	4,40	Formation Interculturelle	4,43
Gestion financière	4,26	Promotion du commerce international	4,26
Formation en langues étrangères	4,63	Sécurité et coopération Internationales	4,02
Gestion des ressources humaines	4,32	Événements d'apprentissage	4,55
Système de gestion Intégré	4,49	Perfectionnement de la gestion	4,43
Programme au Canada (ERP)	4,31	Formation dans les langues officielles	4,63
Gestion de la technologie/information	4,47	Diplomatie ouverte	4,20
		Politique commerciale et économique	3,82