



Savoir *-faire*

BULLETIN DE L'ICSE VOLUME 1.8
SUR L' INTRANET: [HTTP://INTRANET.LBP/CFSI/SAVOIR-FAIRE/SF-T-O-C-F.HTM](http://intranet.lbp/cfsi/savoir-faire/sf-t-o-c-f.htm)

Nouvelle stratégie d'apprentissage pour les ERP

L'efficacité avant tout

Une nouvelle stratégie de formation des employés recrutés sur place (ERP) a été présentée. Celle-ci permettra de rehausser les connaissances, les aptitudes et l'efficacité de ce groupe du MAECI.

« Les ERP comptent pour 55 % des employés du Ministère » selon Adriaan de Hoog, directeur général de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), qui mettra en œuvre le programme de formation. « Bon nombre d'ERP doivent s'acquitter de responsabilités essentielles liées aux programmes, par exemple représenter le Canada. D'autres sont confrontés à des tâches de plus en plus complexes relatives à la gestion, aux finances ou à l'administration. Ces derniers doivent pouvoir faire leur travail le plus efficacement possible, tant pour leur satisfaction personnelle que pour l'efficacité de la mission ».

En juin dernier, les sous-ministres du MAECI ont donné suite aux recommandations sur la stratégie en matière de ressources humaines présentées par les champions, en particulier par le champion des ERP, Margaret Huber. Ils ont annoncé que l'ICSE mettrait en place un nouveau programme d'apprentissage pour les ERP.

« Depuis des années, la formation des ERP passe par des programmes consulaires et de promotion du commerce international, raconte M. De Hoog. Toutefois, cette nouvelle stratégie constitue un effort concerté visant à répondre aux besoins de tous les ERP ».

Le programme a trois volets. Le programme d'apprentissage à distance comprend de la formation sur le Web (le campus virtuel de l'ICSE), des trousseaux de formation automatisés, des cours fondés sur des documents papier, des programmes d'étude par courriel, des conférences par ordinateur et des vidéoconférences. La formation à la mission, avec le soutien de l'ICSE, comprend toute séance de formation collective qui a lieu dans ses locaux, le programme de formation professionnelle individuelle et le programme de formation en dehors des heures de travail. De plus, des documents de référence



Le comité de coordination de la formation aux ERP se réunissait le 17 mai dernier: debout, à partir de la gauche, Vivien Ratcliffe, CFSM; Mark Legault, PAM; Roger Bélanger, TCS; Maureen McGovern, SRM; Peter Houlton, SAM; Nicole Francoeur, HAM; Robert Desjardins, HRP; Thomas Vulpé, CFSC; Armande Audet, HRL; Louise LaRocque, CFSD; Suzanne Chartrand, JPDT; Joanne Mantha, ACDI; et Lyne Guèvremont, ISDT; assis: Stuart Bale, UAM; Alice Power, CFSS; Adriaan de Hoog, CFSI, et Leslie Toope, CIC.



17 assistantes aux chefs de programmes, toutes employées recrutées sur place, vinrent au campus Bisson à Hull, en mars, pour une session de deux semaines de formation en français. Les sujets du cours incluaient: la compréhension des différences culturelles, les techniques d'écriture, le service à la clientèle, la communication verbale, la gestion des technologies d'information, gestion du stress, le développement professionnel avec l'Institut et le campus virtuel. La cérémonie de remise des certificats était présidée par Margaret Huber, directrice générale de l'Asie du Nord et du Pacifique (PND) et championne des ERP.

Les participants étaient: Delphine Romba, Niamey; Charlotte Douevi, Ouagadougou; Blandine Eboussi, Yaoundé; Josée St-Gelais, Abidjan; Nathalie Potvin, Boston; Emanuella Paul, Port-au-Prince; Marie Bonneville, Washington; Christine Briscoe, Washington; Julie Boudreau, Washington; Liette David, Genève; Martine Caumont, Paris; Christine Geysen, Brussele; Myriam Garcia, Madrid; Thérèse Laatar, Tunis; Patricia Strussione, Rome; Clara Silva, Lisbon; et Jamila Bentamou, Rabat.