



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.

comme des vidéos d'initiation sur la façon de travailler avec les Canadiens, le travail au MAECI et la documentation de travail sont en cours d'élaboration et seront envoyés aux missions. Le programme de formation au Canada, qui a eu beaucoup de succès avec ses six projets pilotes, permettra de former de 180 à 200 ERP par année. Ces candidats « triés sur le volet », sélectionnés par région et par secteur d'activité, seront « ceux qui doivent acquérir des connaissances et des aptitudes que leur transmettront des experts d'Ottawa et qui profiteront le plus de l'expérience », précise M. de Hoog. Un groupe de coordination des ERP composé de conseillers administratifs régionaux (CAR) et de représentants des secteurs d'activité procède actuellement à l'établissement des priorités et travaillera avec les missions pour choisir les employés à former.

L'évaluation est continue et la réaction des personnes formées aura beaucoup d'importance pour l'élaboration future des cours. Une vérification sera effectuée en 2002 afin de déterminer la valeur de la stratégie pour le MAECI et d'établir des repères pour l'avenir. La mise en œuvre de cette nouvelle stratégie est financée par l'ICSE, les directions générales géographiques et les secteurs d'activité à hauteur de 1 million de dollars pour l'exercice 2000-2001. L'ICSE continue d'appuyer le programme de formation des ERP de la Direction générale des affaires consulaires (JPD), en lui affectant 330 000 \$ par an.

L'ICSE travaillera avec chaque mission afin d'établir les besoins en formation et d'élaborer les plans de formation des missions. Chaque mission recevra un guide expliquant le fonctionnement des programmes de formation des ERP; ce guide sera disponible sur l'intranet, à l'adresse suivante : <http://intranet.lbp/cfsi/CFSS/LES/ToC.htm>.

Le pire scénario

Une journée avec cosmos

Le mardi 11 avril 2000, 20 h 37, Ottawa
15 h 37, Boudilawa (Parloqurti)

Le téléphone sonne aux Services d'urgence (JPDE), à Ottawa. Carla Brown, une Canadienne qui travaille à Boudilawa, est en larmes au téléphone. Son mari est tombé du toit de leur maison de deux étages tandis qu'il effectuait des travaux sur la cheminée. Pendant qu'il gisait au sol, deux hommes se sont présentés à la porte et ont cambriolé la maison. Les individus ont volé l'argent, les cartes d'identité et les passeports du couple. M. Brown se trouve actuellement à l'hôpital local, gravement blessé à la colonne vertébrale. Le chirurgien local affirme que M. Brown a besoin d'une chirurgie mais aucun des hôpitaux de Parloqurti n'a le matériel nécessaire pour l'opération. M. Brown doit être renvoyé d'urgence au Canada pour y être soigné.

L'équipe consulaire se met en branle, à Ottawa et à l'étranger.

Habituellement, le travail consulaire consiste à fournir des services particuliers aux Canadiens en difficulté dans un autre pays. La coopération et la communication entre les Services d'urgence, les gestionnaires de cas consulaires et la ou les missions sont cruciales, dans un cas comme celui-ci. C'est pourquoi COSMOS a été créé.

Voici comment le personnel consulaire utilise les différentes composantes de COSMOS pour offrir aux Canadiens en difficulté à l'étranger l'assistance la plus efficace possible. Revenons au cas qui nous occupe...

L'agent de JPDE enregistre l'appel dans CAMANT. Ainsi, un dossier est ouvert pour ce cas nécessitant une aide consulaire et les renseignements sont rendus accessibles à tous ceux qui participeront à aider les Brown, dans le monde entier. À partir de maintenant, toutes les communications entre JPDE, les gestionnaires responsables du cas et la mission passeront principalement par CAMANT.

Mercredi, 10 h 30, Boudilawa. La consule, M^{me} Boudance, revient d'une visite à M. Brown à l'hôpital. La situation a été évaluée avec les Brown et il a été convenu que le personnel consulaire fournirait l'aide suivante : organiser l'évacuation médicale de M. Brown vers Montréal, où on pourra le soigner; remplacer les passeports des Brown pour qu'ils puissent revenir au Canada; faciliter le transfert des fonds nécessaires pour payer l'évacuation et enfin communiquer avec la police locale pour les informer du vol.

De retour à son bureau, la consule inscrit une note de mise à jour dans CAMANT. M^{me} Boudance vérifie dans ROCA pour avoir les détails des passeports, les adresses et le plus proche parent des Brown au Canada. La note enjointra JPDO de faire le nécessaire pour qu'une ambulance soit à l'aéroport lorsque les Brown y arriveront et faciliter le transfert des fonds. Ensuite, elle se servira de PMP pour délivrer les passeports. Pendant ce temps, M^{me} Boudance a joint le transporteur aérien pour organiser l'évacuation médicale. Tout est maintenant en place; les Brown partiront le lendemain matin.

Si, pour couronner le tout, il devait y avoir une catastrophe naturelle ce jour-là, le personnel consulaire vérifierait dans CONPLAN pour savoir quels sont les plans en cas d'urgence dans la région. Heureusement, ce n'est pas le cas aujourd'hui.

En ce moment, il existe 136 points de services consulaires dans le monde entier et 24 unités de l'Administration centrale qui peuvent accéder à COSMOS pour gérer leurs cas. La formation est continue et assurée par Bonnie Hoepfner à l'Administration centrale. On utilise la « formation par téléphone » pour les missions.

COSMOS existe depuis 1993. L'idée originale a été mise au point par Gar Pardy, directeur général de la Direction générale des affaires consulaires; la maintenance et la mise à jour du système sont assurés par une équipe d'informaticiens dirigée par

Francis Robert, directeur de la Section de l'informatique, de la gestion et de l'information sur les programmes.

Lucie Chantal
Agente principale de communications

COSMOS

COSMOS est constitué d'une série de programmes individuels liés par une base de données commune. Chaque programme porte sur un aspect particulier des affaires consulaires ou sert à faciliter le travail du personnel consulaire, tant à l'Administration centrale que dans les missions. COSMOS utilise les renseignements d'une base de données centralisée et commune, située à l'Administration centrale. La base de données est conçue de façon à permettre à tous les utilisateurs d'inscrire des renseignements et de les partager avec les autres. L'information peut être collectée, stockée et récupérée directement avec le programme. COSMOS comprend :

CAMANT : outil qui permet de gérer les dossiers consulaires en recueillant les renseignements pertinents. CAMANT permet de communiquer dans le monde entier, tous les jours, jour et nuit;

ROCA : Programme d'inscription des Canadiens à l'étranger;

PMP : Programme de gestion des passeports;

CONPLAN : programme de plans d'urgence;

RCA : Renseignements consulaires aux voyageurs;

COMIP : Programme d'information sur la gestion des affaires consulaires.



L'équipe de COSMOS : Katherine Scott, Bonnie Hoepfner, Patrick Lam, Denis Bérubé, Holly Younker, Francis Robert, Denis St-Denis et Gar Pardy.

Le programme d'aide aux employés

Un soutien individuel vous est destiné au pays et à l'étranger

Parfois, on en a assez, tout simplement, de gérer seul son stress ou d'avoir à supporter ses gestionnaires. Le Programme d'aide aux employés (PAE), avec ses trois conseillers qualifiés, peut vous aider à faire face à vos difficultés personnelles ou professionnelles, que vous vous adressiez directement à lui ou qu'on vous y adresse, que vous soyez à Ottawa ou à l'étranger.

De leurs bureaux situés dans le centre de services (SERV) et à l'autre bout de l'édifice, tapis derrière le hall Skelton, les conseillers répondront à votre appel le jour-même et prendront rendez-vous avec vous dès que possible. Ces services sont destinés aux employés et à leurs familles.

Quatre-vingt trois pour cent des personnes qui font appel au PAE sont des employés et 17 % sont des membres de leur famille. Les plus importants problèmes qu'éprouvent les gens sont liés au travail; viennent ensuite les problèmes personnels. On trouve, au nombre des premiers, le stress, les relations interpersonnelles, les difficultés liées à la carrière et le harcèlement. Les seconds comprennent les problèmes conjugaux ou familiaux, la toxicomanie ou la dépendance de type alcoolique, les problèmes psychologiques ou émotionnels, financiers et de santé.

Brenda Abud-Lapierre, conseillère et coordinatrice du PAE, dit que celui-ci est « le premier niveau d'aide » du personnel du MAECI et de leurs familles. « Les gens qui viennent à nous trouveront de l'aide ici ou seront adressés aux ressources communautaires. Dans le cas d'un problème de harcèlement, par exemple, on vous aiguillera vers le conseiller en matière de harcèlement du MAECI, Marc Leclair (HRE).

Le PAE offre également une assistance et de la formation aux gestionnaires par le biais de services

de conseil et de consultation destinés aux cadres qui ont à gérer une situation difficile, telle que la mise en œuvre d'un changement, ou ayant à traiter avec des employés qui ne donnent pas satisfaction. Le PAE offre également une formation individuelle aux gestionnaires qui ont besoin ou qui désirent améliorer leurs compétences en gestion des RH. Cent cinquante à deux cents employés y viennent chaque année pour des consultations ayant trait à la gestion.

« La plupart des gens qui s'adressent à nous viennent d'eux-mêmes, dit Mme Abud-Lapierre. Certains viennent sur le conseil de leur responsable, mais toujours de leur plein gré et sous le sceau de la confidentialité, insiste-t-elle. Ce programme est un outil pour les aider ».

Les trois professionnels de la santé mentale de l'équipe connaissent le Ministère et ont l'habitude de problèmes d'ordre professionnel et social variés. « Nous avons pour mandat de garantir que les gens reçoivent les services dont ils ont besoin, dit M^{me} Abud-Lapierre. Nous ne sommes pas là pour leur torturer le bras. Lorsqu'ils nous connaissent, ils ont confiance en nous ainsi que dans notre service et dans la confidentialité que nous promettons. Il se peut que les employés et leurs familles pensent qu'ils doivent conserver leur flegme du fait de la grande compétitivité de leur environnement, et cela leur fait une vie très stressante. Nous sommes là pour les aider ».

Le PAE offre des programmes sur l'heure du midi, annoncés sur le réseau SIGNET et dans Panorama; vous pouvez également appeler le 992-6167 pour demander des renseignements ou un rendez-vous.

Jim Davidson de SERV *Une véritable institution*

Jim Davidson est bien placé au Centre de services. C'est la première personne qu'on rencontre en entrant à SERV non loin du hall principal de l'édifice Pearson, lorsqu'on commence à prendre des rendez-vous pour partir en affectation ou en revenant, qu'on

recupère un passeport, qu'on a besoin de l'aide d'un expert pour une difficulté avec le programme d'immigration ou qu'on est membre de la famille d'un employé et qu'on a besoin d'utiliser un téléphone, un ordinateur ou autre chose. C'est habituellement sa voix qu'on entend au téléphone et c'est lui qui répond par courriel à la question que vous envoyez d'une mission.

Jim représente beaucoup pour bien du monde. Employé de longue date du MAECI, il officie au comptoir d'accueil de SERV depuis 1992. La plupart d'entre nous le rencontrent tôt ou tard étant donné que SERV fournit des services d'aide à guichet unique à toutes les catégories d'employés et à leurs familles.

« Écouter, c'est la clé de mon travail, indique Jim Davidson. Les gens entrent avec des questions et je dois les orienter vers les bonnes ressources. Ils arrivent avec une histoire et je les écoute ».

Jim écoute très bien. Grâce aux échanges qu'il a avec ses « invités », comme il les appelle, il est en mesure de connaître les sites Internet les plus utiles et de découvrir les dernières nouvelles rapportées par des voyageurs et donc de fournir l'information à d'autres.

Jim doit souvent s'occuper de plusieurs personnes en même temps au comptoir d'accueil : quelqu'un s'est perdu; un autre cherche des renseignements pour les voyageurs; puis, voilà un livreur et quelqu'un qui rentre de mission. Avec le calme et la gentillesse qui le caractérisent, Jim s'occupe de tout.

Son mandat est vaste. Il doit orienter les gens, peu importe le sujet qui les intéresse : des questions liées à leur retraite à celles en rapport avec la rémunération en passant par les préparatifs de voyages et les conseils. Un employé rapatrié arrive au comptoir pressé, énervé et ayant besoin d'aide. Jim détermine le ou les meilleurs moyens de l'aider. Cela pourrait signifier appeler un conseiller du service pour qu'il aide l'employé immédiatement. S'il s'agit d'un courriel envoyé par quelqu'un de l'étranger, les gens qui l'entourent savent que Jim a passé bien des heures après ses heures de travail à faire des recherches pour que le client dispose d'une réponse utile en mettant son ordinateur en marche le lendemain.



L'équipe de SERV: de gauche à droite, Diane Eyre, Jim Davidson, Nicole Houle-Pelletier, Deborah Birrell, Sandra Pink, Sherry Smith, Sylvie Chenail, Gaylee Franey, Susan Dumouchel, Rick Hyndman, Michelle Wilcox.

Pour se détendre de ce travail intense mais gratifiant, Jim utilise son vélo aussi bien pour se rendre au travail et en revenir qu'en fin de semaine. Il fait de la natation et s'investit à fond dans le jardinage. En ce moment, il assiste à des conférences de la série des Amis de la ferme données à la ferme expérimentale.

SERV offre une vaste gamme de services administratifs parmi lesquels ceux de déménagement et de prise de rendez-vous avec Santé Canada, des séances d'information et des ateliers préparatoires à l'affectation et au retour, des ateliers sur l'emploi du conjoint et des services de conseil pour l'éducation des enfants à charge, des ateliers sur la retraite, des renseignements et de la documentation sur les missions ainsi que toutes sortes de renseignements relatifs aux avantages sociaux des employés tels que les régimes de soins médicaux et dentaires, la retraite, la politique en matière de harcèlement, les conventions collectives, etc. Le Centre est également doté d'un petit centre de documentation et est en outre responsable du programme pour l'emploi des conjoints et de celui de reconnaissance et de récompense. SERV est ouvert de 8 h à 17 h et se trouve dans le grand hall de l'édifice Pearson.

Le poste de coordinatrice communautaire *ou la saga macramé*

Les opinions exprimées dans cet article sont celles de l'auteur et ne sauraient engager tous les membres de l'équipe de rédaction.

(Nonobstant la qualité et la quantité de travail que plus d'une coordonnatrice communautaire ont accompli)!

Quelque part un échec, puisque qu'en près de vingt ans, nous n'avons pas réussi à faire du poste de coordonnatrice communautaire (cc) davantage qu'un « postet » de seconde zone que des femmes, (des hommes?) diplômées et souvent avec de l'expérience dans des domaines tels la santé, l'éducation, etc. ont toujours un peu de gêne à avouer qu'elles occupent. Ce poste fait autant d'effet que notre rôle de « faiseuses de thés », et en fait un moins bon que le bénévolat d'antan, puisque parler de ses « œuvres » permettrait au moins une ou deux intrusions acceptables dans les conversations.

Je suis pourtant assez fière de mon CV qui en vaut d'autres, je suis pourtant toujours convaincue de l'importance que devrait avoir ce poste et j'ai encore beaucoup de satisfaction à remplir les tâches qu'il implique, plus certaines autres.

Déjà en 1982, à Paris, je travaillais à la création d'un poste et à l'élaboration d'une description de tâches pour les CC. Deux des conclusions de mon rapport n'ont pas été retenues, à savoir :

1. que le/la CC devrait répondre directement au chef de mission, travailler avec les services administratifs de la mission, mais ni en dépendre, ni surtout être identifié(e) comme un service administratif.
2. que le/la CC devrait avoir un rôle d'intermédiaire à jouer entre les employés canadiens et leurs familles (qui en manifesteraient le désir) et le chef de mission pour des cas difficiles à régler avec des services de la mission.

J'aimerais avoir tort et que l'on me convainque que ce n'est pas à cause de ces omissions que ce poste a végété et est considéré encore et encore davantage aujourd'hui comme un « truc de bonne femme » par trop d'employés, autant femmes qu'hommes, autant canadiens que locaux.

Après une expérience de plus de trente ans comme épouse de diplomate, mère de famille à l'étranger avec quatre enfants, de femme professionnelle sans profession parce qu'habilitée dans des domaines inutiles à la fonction publique, de francophone qui a vite constaté que l'anglais avait vaincu l'« esperanto », je crois avoir participé à toutes les courses à obstacles que le Ministère propose aux conjoints. Par conséquent, je ne crois pas parler au travers de mon chapeau quand je dis que les problèmes les plus fréquents à l'arrivée dans un nouveau poste et qui surpassent souvent en intensité le « choc culturel » ce sont les déceptions de logement, d'ameublement, ainsi que toutes les difficultés de logistique qui se greffent au quotidien. L'être humain étant ce qu'il est, il peut s'ensuivre des incompréhensions et dans certains cas, des situations tellement pourries, qu'elles sont à l'origine de disputes familiales, de remise en question de choix de carrière, de séparations, de dépression nerveuse. Et bien, malgré tout cela, la description de tâches des CC, encore en 2000, ne mentionne que les points suivants:

- 1) Services d'information et d'orientation
- 2) Activités communautaires
- 3) Communiqués de services communautaires.

Par conséquent, il n'y a pas de mandat d'intermédiaire, pas de statut de médiateur, aucun droit au coup de poing sur la table, à peine le droit à l'information. Bien évidemment, si le rôle du/de la CC se borne à photocopier de l'info et des recettes ainsi qu'à organiser des cafés et des petites fêtes sans aucun budget, cela explique en partie pourquoi si peu d'hommes ont fait fit du respect humain et postuler pour cette « jobine » qu'on a tout fait pour maintenir au bas de l'échelle.

Je déplore le fait que les services communautaires soient sous-utilisés. On aurait dû depuis longtemps, faire officiellement appel à nos services et nous faire plus de place au sein des comités qui prennent des décisions qui impliquent le bien-être de la communauté, exiger que tous les services de la mission qui sont des services pour la communauté canadienne se réunissent régulièrement avec le/la CC pour lui donner de l'info provenant de leur domaine respectif. Sous prétexte de ne pas dédoubler les services, on a coupé les CC de toute information qui leur permettrait de faire vraiment leur travail auprès de la communauté. Ce poste est si peu « vu », qu'il ne viendrait à personne l'idée qu'on pourrait peut-être en tirer quelque chose!

Je déplore le manque de substance dans la description de tâches, ce qui contribue à maintenir le poste en état d'infériorité par rapport à pratiquement tous les postes subalternes de la mission et par conséquent à justifier le fait que le salaire soit basé uniquement sur le nombre d'employés canadiens à la mission plutôt que sur tous les autres critères propres à chaque mission et qui en font ce qu'elles sont : grandes missions avec des problèmes de logement, de communication, de transport, petites missions avec des risques pour la santé, des lacunes en éducation, en activités culturelles, d'autres missions dans des pays au climat difficile, aux langues compliquées, etc. A-t-on jamais réduit de plus de 20 % d'un seul coup le salaire d'un employé préposé à d'autres services pour la communauté canadienne (logement, meubles, ménage, déménagements, etc.) parce que le nombre de canadiens était passé de 80 à 79!!!

Ces problèmes ne peuvent être réglés par la mission. C'est Ottawa qui peut renforcer la description de tâches. C'est aussi à Ottawa que l'on peut donner plus de prestige à ce poste qui a toujours l'air d'un bonbon pour consoler quelques épouses en manque de carrière!

Jacqueline Bilodeau
Coordinatrice communautaire, Londres

DOCS
CA1
EA450
S12
EXP
v. 1
2000



Department of Foreign Affairs
and International Trade

Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international

Canada

Min. des Affaires étrangères

NOV 27 2002



Savoir-faire

CFSI NEWSLETTER VOLUME 1 ISSUE 8
ON THE INTRANET: [HTTP://INTRANET.LBP/CFSI/SAVOIR-FAIRE/SF-T-O-C-E.HTM](http://intranet.lbp/cfsi/savoir-faire/sf-t-o-c-e.htm)

New LES Learning Strategy

Focus on Effectiveness

A new Locally Engaged Staff (LES) training strategy has been introduced that will enhance the knowledge, skills and effectiveness of this DFAIT group.

"LES represent 55 per cent of departmental employees," says Adriaan de Hoog, Director-General of the Canadian Foreign Service Institute (CFSI) that will implement the training program. "Many LES have substantive program responsibilities, including representing Canada. Others face increasingly complex management, financial or administrative tasks. It is important that they be able to perform their jobs at the highest possible level of effectiveness, for personal satisfaction and for mission efficacy."

Last June, DFAIT Deputies, in response to Human Resources Strategy recommendations of the champions and specifically LES Champion Margaret Huber, announced that CFSI would implement a new learning program for LES.

"LES training has taken place for years with consular and international business development programs," says Mr. de Hoog. "But this strategy is a concerted effort to respond to needs of the whole LES population."

There are three dimensions to the program. The distance learning program includes web-based training (CFSI's Virtual Campus), computer-based training packages (CBTs), paper-based courses, e-mail study programs, computer conferencing and video conferencing. Mission-based training, with the support of CFSI, includes any group training that takes place at the mission, the individual development training program and the outside working hours training program. In addition, reference material such as orientation videos on working with Canadians, on DFAIT and on other job aids is being developed and will be sent to the missions. The In-Canada program, so successful in six pilot projects, will train 180 to 200 LES a year.



The LES Training Coordination Committee met on May 17: standing, from the left, 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, CIDA, and Lyne Guèvremont, ISDT; seated: Stuart Bale, UAM, Alice Power, CFSS, Adriaan de Hoog, CFSI, and Leslie Toope, CIC.



Seventeen locally engaged Head of Program Assistants came to the Bisson campus in Hull March 14 to March 24 for a two-week in-Canada training session delivered in French. Included in the courses were topics such as understanding cultural differences, writing techniques, client service, oral communication, managing information technology, stress management, professional development with CFSI and the virtual campus. Presentation of certificates at the end of the program was made by Margaret Huber, Director General for North Asia and Pacific Bureau (PND) and Champion for the LES.

Those attending were: Delphine Romba, Niamey; Charlotte Douevi, Ouagadougou; Blandine Eboussi, Yaoundé; José St-Gelais, Abidjan; Nathalie Potvin, Boston; Emanuella Paul, Port-au-Prince; Marie Bonneville, Washington; Christine Briscoe, Washington; Julie Boudreau, Washington; Liette David, Geneva; Martine Caumont, Paris; Christine Geysen, Brussels; Myriam Garcia, Madrid; Thérèse Laatar, Tunis; Patricia Strussione, Rome; Clara Silva, Lisbon; and Jamila Bentamou, Rabat.

These "carefully targeted individuals" selected by geographic area and business lines, will be those "who need to acquire knowledge and skills from experts in Ottawa and who would benefit most from this experience," says Mr. de Hoog. An LES coordinating group of representatives of the Area Management Advisors (AMAs) and business lines is busy setting priorities and will work with missions on identifying employees for training.

Evaluation is on-going and student responses are important to further development of courses. An audit will be carried out in 2002 to determine the value of the strategy to DFAIT and to create benchmarks for the future. Funding for implementing this new strategy comes from CFSI, the geographic branches and business lines and will be \$ 1 million by FY 2000-1. CFSI continues to support the consular assistance LES training program (JPD) with \$330,000 annually.

CFSI will work with each mission to identify training needs and to develop mission training plans. A guide describing how the LES training program will operate is going out to all missions and will be on the Intranet by the end of June. A discussion paper on the new strategy can be found on Intranet at <http://intranet.lbp/cfsi/CFSS/LES/ToC.htm>.

Worst Case Scenario

A Day in the Life of Cosmos

Tuesday, April 11, 2000 - 8:37pm, Ottawa
3:37pm, Boudilawa City, Parloquarti

The phone rings at the Emergency Operations Centre (JPDE) in Ottawa. Carla Brown, a Canadian working in Boudilawa City, is crying on the phone. Her husband fell off the roof of their 2-storey house, while he was working on the chimney. While he was lying on the ground, two men showed up at the door and robbed them. The men stole the couple's money, ID cards and passports. Mr. Brown is now hospitalised at the local hospital with severe spinal injuries. The local surgeon says Mr. Brown needs surgery, but none of the hospitals in Parloquarti are equipped to perform this type of surgery. Mr. Brown needs to be medically evacuated back to Canada quickly.

And the clock starts ticking for the consular team, in Ottawa and abroad.

Consular work consists primarily of providing specific services to Canadians who have encountered some difficulty in another country. Cooperation and communication between the

Emergency Operations Centre, the consular case managers and the mission(s) is crucial in a case like this. In order to achieve this, the COSMOS system was created. Here is how the various components of COSMOS are used by the consular staff to provide the best ever assistance for Canadians in difficulty abroad. This is what happens next...

The JPDE officer registers the call into CAMANT and by doing this, opens a file for this new consular case and makes the information available to all parties that will be involved in assisting the Browns, throughout the world! From now on, all communication between the emergency operations centre, case management and the mission will be done mainly through CAMANT.

Wednesday, 10:30am in Boudilawa City. The consul, Ms. Boudance is on her way back from visiting Mr. Brown at the hospital. The situation was assessed with the Browns, and it was agreed that the consular team will provide the following assistance: arrange for medical evacuation of Mr. Brown into Montreal, where he can get proper surgery; replace the Browns' passports so they can both return to Canada; assist with the transfer of funds to pay for evacuation; and finally, contact the local police to advise them of the robbery.

Back in the office, the consul writes an update note in CAMANT. Ms. Boudance looks in ROCA to obtain details on passport, addresses and next of kin in Canada. The note will ask JPDO to make arrangements for an ambulance to meet the Browns at the airport upon their arrival and for assistance with the transfer of funds. Then, she will use the PMP* program to replace the Browns' passports. Meanwhile, Ms. Boudance has contacted the airline to arrange for medical evacuation. All is in order now, and the Browns are leaving the next morning.

Now, if on top of this, there was to be a natural disaster that day, the consular team would check in CONPLAN to find out about the contingency planning program for this country. Luckily, this is not the case today...

There are at present 136 consular points of service worldwide and 24 headquarter units that can access COSMOS to manage their cases. Training is on-going, and is done by Bonnie Hoepfner at headquarters and through the "telephone training" method for missions.

COSMOS was created in 1993. The original idea was developed by Gar Pardy, Director General, Consular Affairs Bureau, and the system is maintained and updated by a team

of computer specialists lead by Francis Robert, Director of Informatics, Management and Program Information.

Lucie Chantal
Consular Communications

COSMOS

COSMOS consists of a number of individual computer programs linked through a common database. Each program deals with a separate aspect of consular work or is a specific tool to facilitate the work of the consular staff, both at headquarters and at missions. COSMOS uses information from a common, centralized database located at Headquarters. The database is designed so that information can be entered and shared by all users. The information is collected, stored, and retrieved directly from the program. It includes:

CAMANT - a tool through which consular cases are managed by collecting appropriate information. CAMANT allows us to communicate with each other all over the world, 7 days a week, 24 hours a day. ROCA - the Registration of Canadians Abroad Program.

PMP - the Passport Management Program.

CONPLAN - the Contingency Planning Program

TIP - Travel Information Program; and

COMIP - the Consular Management Information Program.



The COSMOS Team: Katherine Scott, Bonnie Hoepfner, Patrick Lam, Denis Bérubé, Holly Younker, Francis Robert, Denis St-Denis and Gar Pardy

The Employee Assistance Program

*Your Personal Resource
Here and Abroad*

Sometimes managing stress alone is just too much. Sometimes managers are just too much. The Employee Assistance Program (EAP), with three trained counsellors on board, can help you with your personal or professional problems, either directly or through referral, whether in Ottawa or abroad.

With offices in the Services Centre (SERV) and at the other end of the building, tucked away behind the Skelton lobby, the counsellors will respond to your call on the same day and make appointments with you ASAP. Services are for employees and their families.

Of the people who use the EAP, 83 per cent are employees, and 17 per cent are family members. The greatest issues facing people are work-related problems, followed by personal problems. Work-related problems include stress, interpersonal relations, career difficulties and harassment. Personal problems include marital/family issues, drug or alcohol dependency, psychological/emotional problems, and financial and health related questions.

Brenda Abud-Lapierre, EAP coordinator and counsellor, says that the EAP "is the first line for help" for DFAIT staff and families. "People who come to us will either find help here or be referred to community resources. If it is a question of harassment, for example, you will be referred to the DFAIT Advisor on Harassment, Marc Leclaire (HRE).

The EAP also offers executive coaching and training, providing advice and consultation services to managers who have to deal with a

difficult situation such as implementing change or having to deal with an under-performing employee. EAP also offers one on one training for managers who need or want to improve their skills in HR management. Between 150-200 employees come to EAP for management consultations each year.

"Most of the people who come to see us are self-referred," says Ms. Abud-Lapierre. "Some are referred by their managers, but it is always voluntary and always confidential," she stresses. "The program is a tool to help people."

The three mental health professionals on staff know the Department and are familiar with a variety of work-related and social problems. "Our mandate is to ensure that people get the services they need," says Ms. Abud-Lapierre. "We are not here to twist arms. When people get to know us, they gain confidence in us, in our service and trust the confidentiality we promise. Employees and families may think they have to keep a stiff upper lip in this very competitive environment, which makes their lives very stressful. We are here to help."

EAP offers noon-hour programs advertised on Signet and in Panorama, or you can call 992-6167 for information or an appointment.

SERV's Jim Davidson: *Portrait of an Important Fixture*

Jim Davidson is well-placed in the SERV Centre. He is the first person you meet as you enter off the main lobby of the Pearson Building, as you begin rounds for going out or returning from a posting, pick up a passport, need major league help with the inventory program or, as a family member of an employee, need to use the telephone,

computer or other resource. He is usually the voice on the telephone and the person behind the e-mail response to your question at a post.

Jim is many things to many people. A long-time employee at DFAIT, he has been at the SERV reception desk since 1992. Most people meet him sooner or later as SERV provides one-stop services to support all categories of employees and their families.

"Listening is the key to my job," says Jim Davidson. "People come in with questions and I have to refer them to the right resources. They come with stories, and I listen."

Jim listens very well. Thanks to exchanges with his "guests", as he calls them, he is able to be on top of useful web sites and find out the latest from travellers that he can pass on to others.

Often Jim has to juggle many people at time at the front desk: someone who is lost, someone seeking travel information, a delivery person and someone just back from posting. With his calm, kind demeanor, Jim handles it all.

His mandate is broad. He has to direct people interested in everything from retirement issues to compensation to travel arrangements to counselling. The returnee arrives at the desk rushed, stressed and in need of help. Jim determines the best source or sources of help. It might mean calling a service advisor to help the employee immediately. If it's an e-mail from someone abroad, people around Jim know that he's spent many an hour after his regular hours in research to be able to provide a useful reply by the time the client boots up his computer in the morning.

For relaxation from this busy but "gratifying" job, Jim cycles to and from work and on weekends, he swims and has delved into



The SERV Team: from left to right, Diane Eyre, Jim Davidson, Nicole Houle-Pelletier, Deborah Birrell, Sandra Pink, Sherry Smith, Sylvie Chenail, Gaylee Franey, Susan Dumouchel, Rick Hyndman, Michelle Wilcox.

gardening very seriously. He's currently taking in lectures in the Friends of the Farm series at the Experimental Farm.

SERV provides a wide range of administrative services which includes relocation services, medical appointments with Health Canada, pre-posting and re-entry briefings and workshops, spousal employment workshops, counselling services on education for dependants children, retirement workshops, information and documentation on missions as well as a variety of employee benefits information such as medical/dental plans, pension harassment policy, collective agreements, etc. The centre also has a small resource centre and is also responsible for the spousal employment program and the Awards and Recognition program. The centre is open from 8:00 to 17:00 and is located in the main lobby of the LB Pearson building.

The Work of the Community Co-ordinator

(or Tale of the Tea Party)

The opinions expressed in this article are those of the author and do not reflect the views of all members of the editorial board.

This article is written with all due respect to the quality and quantity of work that has been done by many Community Coordinators.

Why is it that, almost twenty years after its creation, the position of Community Coordinator (CC) is still considered to be nothing more than a second-rate "jobette," a post which women (and, perhaps, a few men) with experience and qualifications in areas including psychology, art history, engineering or communications, health, education and the arts are still a bit embarrassed to admit they fill? How could it be that, after all this time and effort, CCs are still often regarded as "tea party organisers" or "volunteer workers with salaries" who have little or nothing of interest to say?

I am quite proud of my CV, which I believe to be acceptable given my nomadic lifestyle. I also remain convinced of the importance of this position and derive great satisfaction from carrying out the responsibilities of the job, as well as others which are not included in my job description.

In 1982, I was hired by the mission in Paris to write a report defining the CC position and to carry out some of the associated

responsibilities. Two of my recommendations were ultimately dropped from the current CC mandate. The first was the recommendation that the CC, while providing some administrative services, should report directly to the Head of Mission and not be considered to be occupying a position that is purely administrative in nature. My second recommendation was that the CC should, where requested, act as an intermediary among Canadian employees, their families and the Head of Mission in situations which are difficult to resolve directly through or with the mission's administrative staff.

I would like to be wrong, to be convinced that this position has not remained in this vegetative state for such a long time or that employees - male and female - have not regarded it as an "afternoon tea thing for wives" because of Ottawa's failure to accept and act on my recommendations.

Having had over thirty years' experience as a diplomatic spouse, a mother raising four children in various countries abroad, a professional woman without a profession because my skill set was not related to the work of the Public Service and a francophone who quickly figured out that English had beaten out Esperanto, I believe that I have experienced most of the battles and lived up to almost every challenge that DFAIT has thrown the way of every spouse. I do not believe that I am speaking out of turn when I say that the most frequent problems upon arrival at a new post, those which often surpass culture shock in their intensity, are the daily logistical ins and outs.

The myriad and complicated misunderstandings and challenges related to the rotational life style may give rise to family disputes, the questioning of career choices, marital breakdown and depression. Despite all of this, yet again in 2000, the work description for the CC position remains limited to the following:

1. Information and orientation services
2. Community activities
3. Communication about community services

As it now stands, there is no mandate for the CC to act as an intermediary, no leverage or negotiating power afforded the position, no right to raise sensitive issues - in fact, the CC barely has the "right" to be informed. CCs have told me that they were not even aware of the mission's obligation to include them as members of the Housing Committee.

All of this might partly explain why so few men have agreed to dismiss their own self-respect and take on a "jobette" which is limited to photocopying recipes, organising afternoon tea parties and arranging community events which could ultimately be better organised by local

clubs and associations with more funds. As far as the employment ladder at the mission goes, the position of CC remains on the bottom rung. I deplore the fact that CC services are so under-utilized. Community Coordinators should have been called upon long ago to be more involved on committees which make decisions that have an impact on the well-being of the community. It should have been a requirement of all service-providers at the mission to meet regularly with the CC to inform her/him about their activities in various areas. Not only is this not the case, but, under the pretext of trying to eliminate the duplication of services, information which would enable the CC to really fulfil her/his responsibilities to the community is frequently no longer provided to the CC. In fact, this position has such a low profile that people would be surprised to realize that they could derive any benefit from it at all.

I also deplore the fact that the CC's job description lacks the necessary substance to give the position any credibility or usefulness. Ultimately, its low status and the lack of appreciation for its importance have served to justify the argument that the CC's salary should be based directly on the number of employees at a post, rather than on a serious consideration of the specific challenges related to life at individual missions.

Depending on their size and geographical location, missions are faced with a wide array of difficulties: the larger missions, with problems related to lodging, communication, transportation; the smaller missions with health risks, deficiencies in educational facilities and cultural activities; and various other missions with challenges including a difficult climate or local language. Has any other position offering services to the Canadian community which are related to lodging, furnishing, maintenance and relocation ever undergone a salary cut of over 20% simply because the number of Canadians at the mission has dropped from 80 to 79?

These problems cannot be resolved at the mission level. It is only Ottawa that has the power to reinforce the CC's job description. Ottawa alone can give the job more clout and credibility which would go a long way toward dispelling the notion that this position is simply an effort to console some spouses without careers by throwing them a few crumbs.

It is not simply a matter of salary levels. This problem is related to the description of work for a position that encompasses significant duties and important responsibilities that should command the corresponding respect. If the job description of the Community Coordinator is not reviewed, updated, expanded, reinforced and upgraded, I would say that any salary is too high.

Jacqueline Bilodeau
Community Coordinator, London