



Dept. of Foreign Affairs
Min. des Affaires étrangères

JUN 19 2001

Return to Departmental Library
retourner à la bibliothèque du Ministère

Savoir *-faire*

CFSI NEWSLETTER VOLUME 1 ISSUE 7

ON THE INTRANET: [HTTP://INTRANET.LBP/CFSI/SAVOIR-FAIRE/I7/SF1-7-E.HTM](http://intranet.lbp/cfsi/savoir-faire/i7/sf1-7-e.htm)

Centre for Language Training

Why do we teach what we teach?

That is a question students at the Centre for Language Training often ask us! The training programs we currently offer were developed on the basis of a needs analysis. You may, in fact, have participated in this analysis if you were working for the Department in 1992.

At that time, we sought the co-operation of 106 respondents (76 employees and 30 spouses) who formed a representative sample of the different sectors of the Department and the nine languages deemed most important at that time (Spanish, Italian, German, Portuguese, Russian, Arabic, Mandarin, Japanese and Korean). The respondents, who were posted abroad, were asked to complete a questionnaire indicating what oral communication, reading and writing tasks they had to perform and ranking them in order of priority. In addition, respondents were asked to identify any linguistic considerations associated with these tasks. For instance, when they were required to express themselves

orally, was it more useful for them to be familiar with idiomatic expressions, to have an extensive vocabulary, to have good pronunciation or to be able to use nuances in meaning? When listening to a native speaker, how important was it to be able to adjust to the speed at which the person spoke or to understand the person's dialect, accent and nuances? Respondents also had to rank by order of importance the cultural aspects that needed to be considered. They were asked what factors were most important in their particular situation: rules of etiquette, body language, social status, ways of socializing, taboos, values, humour, etc.

Seventy-one per cent of the individuals in the sample responded to the questionnaire. We completed the study by interviewing 16 respondents posted in Ottawa at the time. After compiling the results, we were able to identify, for instance, the most important tasks for the senior management and operational sectors. Public speeches are a priority for senior management, whereas understanding radio and television broadcasts is an important concern for the operational sector. Moreover, when we looked at the languages being taught, respondents learning Asian

languages found that making arrangements was the most common task, while respondents learning Spanish saw answering the telephone and giving directions as main concerns. Reading the newspaper was a priority for all respondents, with the exception of those residing in a Spanish-speaking environment, where reading correspondence took precedence.

Grouping the tasks enabled us to develop a core curriculum as well as determine who and what situations were involved. Using the core curriculum as a basis, we were able to develop customized training plans for all 40 languages taught. The plans are guides to help teachers structure the training they provide. Individual needs and particular situations of learners are also taken into account.

Validation exercises are conducted regularly, to check whether the language training offered allows students to function on their own in their new environments. We also use these exercises to check whether respondents, in fact, perform the tasks identified. So far, the tasks continue to be relevant.

Message from Joseph Caron

One of the defining characteristics of the Foreign Service is our ability to deliver Canada's interests abroad. Foreign language skills are fundamental to that. When we speak "the local language" we add enormous value to all we do, winning respect for the Department from both Canadians and our contacts in the countries where we serve.

I have learned a difficult foreign language - Japanese - and I speak from personal experience in saying that it has enriched my career and my personal and professional experiences. It is for this reason that I agreed to chair the Foreign Language Board. Its purpose is to generate systemic will and pressure for improving our foreign language training effort.

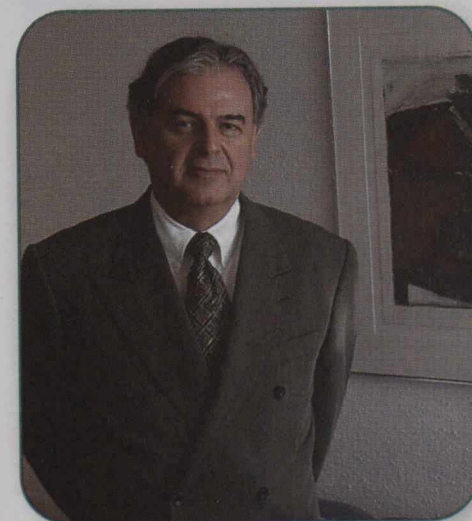
The FLB's members are DGs responsible for missions where foreign language training is

essential, as well as DGs from Human Resources and key functional bureaus. To date, working with missions, we have re-defined the Department's foreign language requirements and re-identified the positions overseas that absolutely require foreign language proficiency.

The impact and success of the FLB will eventually be measured in simple terms, whether there is a continuous increase in the number of fluent foreign language speaking employees filling the designated positions.

Behind that progress will lie a considerable array of inter-connected decisions involving our training, recruitment, staffing and assignment policies.

I look forward to reporting periodically on the work program of the FLB. My intent is that it will have a major impact on our foreign language speaking capabilities.



Joseph Caron, Assistant Deputy Minister (Portfolio: Asia Pacific and Africa) chairs the Foreign Language Board.



Learning Arabic; from the left : Éric Mercier, GMR, Maïsa Askari, teacher, and Carl Pilon, GMG.

Foreign Language Training Is Key to Social Integration Abroad

All in all, I believe that the time I spent in language training prior to arriving at post was extremely valuable and has helped me in my transitions. Many of my colleagues who did not have the time to benefit from such an experience have expressed their regret and say that they wished they had received training before the posting, because once they are here they are usually too busy to concentrate on improving their language skills. ... the depth and richness of your interactions is greatly enhanced when you can conduct at least some of your affairs in Malay.
—Foreign language student, 1999

Foreign Language training can be an essential building block of overseas effectiveness. Language proficiency can provide independence, facilitate social adaptation, demonstrate individual commitment and provide understanding of the host nation. Even when foreign language proficiency is not necessarily required on the job, the Department has been committed, since 1983, to the principle that employees and their families need access

to language training to increase their personal effectiveness and sense of well-being in an overseas environment.

In anticipation of this year's posting season, the Centre for Language Training (CFLS) has announced its calendar of the foreign language training programs that will be available to employees and members of their families being assigned this year. For the first time, French and English training will also be offered as part of the Social Integration program. These courses should be of particular interest to spouses and family members.

The training objectives of the Social Integration programs are to:

- develop a limited knowledge of the foreign language in preparation for an assignment;
- communicate with the people of the host country in everyday life situations;
- facilitate social integration of the family into the country of assignment; and
- ease the impact of the cultural shock experiences at the beginning of an assignment abroad.

After completion of the program, graduates will be able to:

- ask and answer questions dealing with everyday situations,

- give and understand information and directions,
- participate in casual conversations,
- give basic information about themselves, their family or associates,
- avoid basic cultural errors, and
- have operational foreign language skills.

Check out the course dates on the CFSI Intranet site or for further information contact J. Guitard, Registrar (CFLS) (Phone: 953-4751/Fax: 953-3632).

Are you getting enough copies of *Savoir-faire*?

Too few or too many copies, new divisions and old unused acronyms are part of our mailing list of 600 labels. Your amendments to the *Savoir-faire* distribution list should be sent to Jean-Pierre Leduc (CFMS) via e-mail or phone (996-7587).

Editor-in-chief: Louise LaRocque, CFSD
 English Editor: Sharon Kessel, CFSD
 French Editor: Christine Moisan, CFSD
 Writer/Editor: Suzanne Friedlaender
 Co-ordination & Photos: Jean-Pierre Leduc, CFMS

Where to reach us:

Canadian Foreign Service Institute – CFSI 944-0011
 Centre for International Affairs Learning and Management Development – CFSD 944-7763
 Centre for Corporate Services Learning – CFSS 944-0616
 Centre for Language Training – CFLS 953-4751
 Centre for Intercultural Learning – CFSC 997-1197
 Centre for Management Services – CFMS 994-7182



Printed on Recycled Paper

New and Improved Services from Human Resources Streamlined Staffing

Acutely aware of the need to improve access to information and guidance on many important personnel issues, Human Resources has made it a priority to address this issue. Two recent innovations are certain to improve the efficiency and reduce the time it takes to staff positions.

In 1998, a streamlining staffing committee was formed in order to help simplify and expedite the DFAIT staffing process. The committee now includes: Suzanne Laporte, ADM, Human Resources; Jim Crandlemire, Director General, Human Resources Policy and Operations Bureau; Ginette Baker, Deputy Director, Human Resources Policy Division; Mireille Klett, Acting Chief of Staffing, Human Resources Policy; Pat Jezewski, Director, Staffing and Classification; Guy Saint-Jacques, Director, Assignments Division; Marjorie Ravignat, Co-ordinator of Executive Services; Randy Kondo, Area Management Advisor, Trade and Economic Policy; Alan Kessel, Director, United Nations, Criminal and Treaty Law Division; Anna Biolik, Director, Market Support Division/ Director International Business Opportunities Centre; David Lee, Special Coordinator for Haiti and Advisor for the Management of the International Security and Cooperation Business Line; Michael Brock, Director, Mexico and Inter-American Division; Gordon Houlden, Director, Eastern and Southern Africa Division; Philip MacKinnon, Director, Western Europe Division; Richard Renaud, Director, Area Management Office- Europe, Middle East and Northern Africa and Greg Graham, Director Planning, Program Analysis and Budgeting Division.

The committee recently recommended a series of improvements, two of which are currently being implemented. The first is the creation of an electronic tracking system for Human Resources Action Requests. This system will enable managers to enter an action request electronically instead of filling out the EXT 1690 form manually. The system is now being piloted.

The second recommendation was the preparation of a Simplified Staffing Guide for managers. This document is expected to be ready for distribution in hard copy and via the Intranet by late Spring, 2000. This Guide is a user-friendly, condensed version of the complete staffing process and is written in such a way as to make it easier for managers to follow the major steps involved in staffing positions. Both the Complete and the Simplified Staffing Guide will be available in electronic format on the Human Resources Intranet site at the following address: <http://intranet.lbp/department/spd/menu-e.asp>



Photoline: Some members of the streamlining staffing committee, from the left, back row: David Lee, LGX; Michael Brock, LMR; Philip MacKinnon, REO; Patrick Jezewski, HRS; Jim Crandlemire, HRD. Front row: Anna Biolik, IBOC; Ginette Baker, HRP; Marjorie Ravignat, DCD; Mireille Klett, HRP; Randy Kondo, EAM .

Learning as a Management Tool

Speed Reading Course a Must

As an officer who has developed a training course and manual and who is committed to taking courses herself, Anne Argyris is familiar with learning.

Ms. Argyris, deputy director in the United States Business Development Division (URT), was responsible for developing a trade officer training course and reference manual on market intelligence and how to provide it to clients. She worked with CFSI in delivering the course across Canada and has won an award for her work. As a result of this experience, she is very committed to training and needs assessment.

She also tries to take courses when she can get away from her office. The most recent, - speed reading, - was a huge success for her.

"Officers are always overwhelmed, and speed reading is a way to cope," says Ms. Argyris who, like everyone, has to deal with long e-mailed attachments that may or may not be relevant. The system taught in the one day intensive course, with a two-hour follow up, offered by Bob Carrière, makes reading much faster and more efficient. "Mr. Carrière has the course down to an art," she says. "People can usually be away from the office for one day, so this course becomes possible for many."

On the other hand, the two-week mid-managers course she took was much more of a problem. The first time she enrolled, she had to cancel because of other work commitments. The next year she enrolled again. "I noticed that after two or three days, people were absent from parts of the course. It is just too long to be

away from the office. It is very difficult for managers who will lose an officer for two weeks. Some of the content is very important but the length should be cut down to make it less time-consuming."

Ms. Argyris feels that the overriding challenge for CFSI will be to provide courses that keep up with the changing times, such as training on e-mail protocol. "Just because it is easy to send 100 pages of attachments and copy 20 people, should we not think twice before we do so?"

She also plans to participate with CFSI in the development of future courses for US officers in areas such as investment training and contact development as well as courses for newly hired officers in the US. She took part in a focus group on delivering PMI at the US posts and was also involved in yet another major project, the Canada-USA Business Women's Summit for 230 women owners of businesses. It was a one week event in Toronto and was a huge success. But not all women can get away from their business for a week and so Ms. Argyris has been involved in the development of a virtual training program for small businesses, as the US is the training ground for small and medium enterprises (SMEs) to begin exporting.

She was also taking CFSI's language maintenance in Mandarin but finding two hours a week for lessons turned out to be more difficult than the course itself. She has opted to study on her own time.



Anne Argyris, now deputy director in URT, received an award in her previous assignment from Robert Wright(DMT) for her work in developing and delivering the market intelligence training for the Department.

Co-op Program Placement Leads to DFAIT Careers

When Algonquin College student William Schrock found a DFAIT placement as a co-op student in the Information Management and Technology Bureau (SXD), he was delighted. It eventually led to a job here.

"The system works. I'm happy. I've got a good job, it's a great place and I love working here," he says.

At Algonquin he was studying business administration and information systems. The DFAIT ad for co-op placements was different from most of the other ads because it offered a range of jobs as opposed to the smaller choice that other companies were proposing to the students. "That ad caught my eye," says Mr. Schrock, who came back the next summer again as a co-op student. Upon graduation, he was hired by DFAIT. Currently he is working on a team in the Mission Operations and Client Support Section (SXCH).

Elizabeth Gauthier, a co-op student for two consecutive terms from January 1999, is also very pleased with the way the program has worked out. Now she is a trainer with Operations Training (SXMT) and loves her work. "It was a self-fulfilling prophecy," she says. She had worked for eight years in sales and marketing when she decided to go to Algonquin College in Business Information Systems. She hoped one day to get involved in training.

"Everything fell into place. During my co-op, I was able to assist trainers at DFAIT and I loved it." Now she is coordinating training requirements for IM/IT specialists posted abroad. She teaches two courses in systems administration. "I enjoy my work. I have a chance to use my own training and to be with people," she says.

Sean Tucceri, in Secure Systems (SXTC) also did two co-op placements at DFAIT as an Algonquin student. "I grew up in a military family, I was really interested in working at DFAIT." Now he is working on a secure systems development team on cutting edge projects like encryption technology "It's been great. I'm very happy where I am." He'll soon be training two other employees as back-up.

David Winter in Voice Services and Switching (SXTV) was in computer programming at Algonquin College when he did two co-op placements at DFAIT from September 1998. During that time he wrote three automated scripts which are still used regularly. When he was offered a job after graduation, he went



From left to right - Shirley Lanthier, Deputy Director/SXMH, David Winter, SXTV, William Schrock, SXCH, Sean Tucceri, SXTC, and Elizabeth Gauthier, SXMT.

back to Voice Processing where he works with manager Daryl Almond. "At DFAIT, I've had the opportunity to learn new technology. It's been a really good experience. There is no question that I could not have gotten this job without the co-op placement," he says.

The co-op program plays an important role in helping the Department to recruit qualified IM/IT staff in an increasingly competitive market

and helps SXD continue to provide high quality services to DFAIT staff around the world. "The co-op placement program has been a tremendous success for us," says Shirley Lanthier, Deputy Director, Human Resources Planning and Reporting (SXMH). "The Bureau (SXD) averages 20-25 co-op students each term. In the last three years, DFAIT has hired 32 of these students as a result of their co-op placement."



Twenty locally-engaged (LES) Mission Administration Officers came to Ottawa Feb. 14 to 25 for a two-week learning session that culminated in the presentation of certificates by Director General Sandelle Scrimshaw (GGD) on the last day.

Courses the first week included cross cultural awareness, FSDs and travel directives, finances, budgeting, client service and communication, conflict of interest/harassment and LES rules and regulations. The second week included supervision and team work, time management, property and materiel management, information management, screening and physical security as well as a presentation on audit and fraud awareness.

Participants were from missions around the world: In the photo, from the left, standing: Vivien Ratcliffe, programme manager, CFSS, Kenneth Hershfield, Los Angeles, Vima Bertelli, Milan, Brian Austen, Detroit, Sandelle Scrimshaw, Director General, GCD, Mariana Duffney, Minneapolis, Thomas Bellos, Oslo, Peggy Sikes, Miami, Tomas Merti, Bern, Bill Hawley, Dallas, Aliya Dzhubaliev, Almaty, Tsitsi Mwanandimai, Harare, Darrie Wohlman, Atlanta, John Banim, Dublin, Bradedine Braouyk, Helsinki; Seated: Heidi Marongiu, Capetown, Ann Lai, Sydney, Thi Thanh Loan Tran, Ho Chi Minh, Barbara Powers, Boston, Beverly Deinhart, Buffalo, Stavroula Sotiropoulou, Athens; Absent: Mike Connery, Chicago.



INSTITUT CANADIEN
DU SERVICE EXTÉRIEUR



CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE

Savoir -faire

BULLETIN DE L'ICSE VOLUME 1.7

SUR L' INTRANET: [HTTP://INTRANET.LBP/CFSI/SAVOIR-FAIRE/I7/SF1-7-F.HTM](http://intranet.lbp/cfsi/savoir-faire/i7/sf1-7-f.htm)

Le centre de formation linguistique

*Pourquoi enseignons-nous
ce que nous enseignons?*

Voilà une question que nous posent souvent les étudiants du Centre de formation linguistique! Les programmes de formation que nous offrons maintenant ont été élaborés à la suite d'une analyse de besoins. Vous y avez peut-être participé si vous étiez au Ministère en 1992.

C'est à ce moment que nous avons demandé la collaboration d'un échantillon formé de 106 répondants (76 employés et 30 conjoints) représentatif des différents secteurs du Ministère et des neuf langues alors considérées comme plus importantes (espagnol, italien, allemand, portugais, russe, arabe, mandarin, japonais, coréen). Ces répondants, alors en poste à l'étranger, devaient indiquer, en utilisant un questionnaire élaboré à cette fin, les tâches de communication orale, de lecture et d'écriture qu'ils devaient accomplir et en préciser la priorité. En plus, nous avons demandé à ces répondants d'identifier les considérations linguistiques associées à ces tâches. Par exemple, lorsqu'ils devaient s'exprimer oralement, était-il

plus important pour eux de connaître les expressions idiomatiques, d'avoir un vocabulaire étendu, une prononciation juste ou d'être capable d'établir des nuances? Lorsqu'ils devaient comprendre des locuteurs natifs, quelle était l'importance du débit et celle de comprendre le dialecte, l'accent, les nuances? Les répondants ont également eu à établir des priorités quant aux aspects culturels dont ils devraient tenir compte. Pour eux, quels éléments comportaient le plus d'intérêt: les règles d'étiquette, le langage non-verbal, les positions sociales, les modes de socialisation, les tabous, les valeurs, l'humour, etc.

De cet échantillon, 71% des personnes ont répondu. Nous avons complété cette étude par des entrevues auprès de 16 répondants alors en poste à Ottawa. C'est à la suite de la compilation des résultats que nous avons pu distinguer, par exemple, les tâches plus importantes pour le secteur de la haute gestion et celles des secteurs opérationnels (faire des discours d'ordre social est prioritaire pour la haute gestion alors que comprendre des émissions de radio et de télévision est une priorité pour le secteur opérationnel). D'autre part, si nous considérons les langues enseignées, les répondants pour les langues orientales ont de façon prioritaire à prendre des dispositions alors

que les répondants en espagnol ont à répondre au téléphone et à donner des directives. Pour l'ensemble des répondants, la lecture des journaux est prioritaire mais si nous considérons les répondants vivant en milieu hispanique, c'est la lecture de la correspondance qui est prioritaire.

Le regroupement des tâches nous a permis de créer un tronc commun et de spécifier les intervenants et les contextes situationnels propres à ces tâches. C'est à partir de ce tronc commun que nous avons été en mesure d'élaborer des plans de formation particularisés pour l'ensemble des 40 langues que nous enseignons. Les plans constituent des guides qui permettent aux enseignants de structurer la formation offerte; toutefois, les besoins individuels des apprenants et leurs situations particulières sont pris en considération dans le contexte d'enseignement.

De façon régulière, nous menons un exercice de validation afin de vérifier si la formation linguistique offerte permet à nos étudiants de se tirer d'affaire dans leur nouveau milieu de vie. Dans cet exercice, nous vérifions également auprès des répondants s'ils ont à accomplir les tâches identifiées et, jusqu'à maintenant, la pertinence de ces tâches n'est pas remise en question.

Message de Joseph Caron

L'une des caractéristiques distinctives du Service extérieur est sa capacité à défendre les intérêts du Canada à l'étranger. La connaissance de langues étrangères est fondamentale à cet égard. Lorsque nous parlons la « langue locale », toutes nos actions acquièrent une nouvelle dimension et le ministère gagne le respect des Canadiens et de nos contacts dans les pays où nous sommes en mission.

J'ai appris une langue étrangère difficile, le japonais, et c'est en connaissance de cause que j'affirme que cet apprentissage a enrichi ma carrière, ma vie personnelle et professionnelle. C'est pourquoi j'ai accepté de présider le Conseil des langues étrangères, qui a pour objet d'encourager en permanence nos efforts de formation linguistique.

Les membres du CLÉ sont des directeurs généraux responsables de missions dans lesquelles l'apprentissage de langues étrangères est essentiel, ainsi que

des directeurs généraux des ressources humaines et des principales directions fonctionnelles. Grâce à notre coopération avec les missions, nous avons redéfini les besoins en langues étrangères du ministère et réexaminé les postes à l'étranger pour lesquels la maîtrise d'une langue étrangère est un impératif absolu.

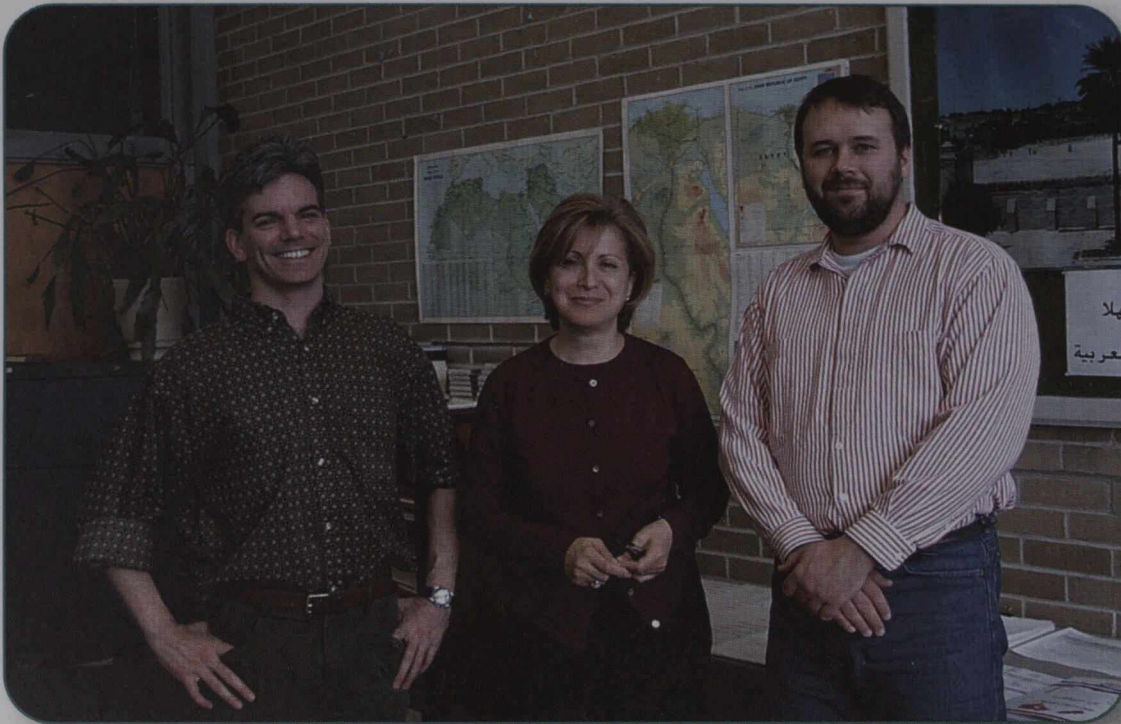
L'impact et le succès du CLÉ seront évalués en mesurant simplement le nombre d'employés occupant des postes identifiés qui parlent couramment la langue étrangère visée.

Ces progrès s'appuieront sur un vaste ensemble de décisions interdépendantes touchant nos politiques de formation, de recrutement, de dotation et d'affectation.

Je rendrai périodiquement compte du programme de travail du CLÉ. Je mettrai tout en oeuvre pour qu'il ait une influence significative sur nos capacités à nous exprimer dans une langue étrangère.



Joseph Caron, sous-ministre adjoint (portefeuille : Asie-Pacifique et Afrique), préside le Conseil des langues étrangères.



Cours d'arabe; de gauche à droite : Éric Mercier, GMR, Maïsa Askari, enseignante, et Carl Pilon, GMG.

La formation en langues étrangères, facteur déterminant de l'intégration sociale à l'étranger

En fin de compte, le temps que j'ai consacré à l'apprentissage de la langue avant mon arrivée à la mission m'a été extrêmement profitable et m'a aidé à faire la transition. De nombreux collègues qui n'ont pas eu le temps de suivre une formation linguistique le regrettent et aimeraient l'avoir fait avant leur affectation, car une fois en place ils sont trop occupés pour améliorer leurs compétences linguistiques... vos relations sont beaucoup plus profondes et plus riches lorsque vous traitez au moins une partie de vos affaires en malais
—Étudiant en langue étrangère, 1999

La formation en langues étrangères peut être une composante essentielle de l'efficacité du travail à l'étranger. La maîtrise de la langue est synonyme d'indépendance, facilite l'adaptation sociale, témoigne de l'engagement personnel et permet de comprendre le pays d'accueil. Même si le poste n'exige pas une connaissance de la langue étrangère, le ministère a pour principe, depuis 1983, de faire bénéficier les employés et leurs familles d'une formation

linguistique qui ajoute à leur efficacité personnelle et à leur bien-être à l'étranger.

En prévision des affectations de cette année, le Centre de formation linguistique (CFSL) a publié son calendrier de programmes de formation en langues étrangères proposés aux employés et aux membres de leur famille partant en affectation cette année. Pour la première fois, une formation en français et en anglais sera également dispensée dans le cadre du programme d'intégration sociale. Ces cours intéresseront tout particulièrement les conjoints et les membres de leur famille.

Les objectifs pédagogiques des programmes d'intégration sociale sont les suivants :

- acquérir une connaissance de base de la langue étrangère en préparation d'une affectation;
- communiquer avec les habitants du pays hôte dans les situations de la vie quotidienne;
- faciliter l'intégration sociale de la famille dans le pays d'affectation;
- atténuer le choc culturel au début de l'affectation à l'étranger.

Au terme du programme, les étudiants pourront :

- poser des questions et y répondre dans des situations de la vie quotidienne,

- donner et comprendre des informations et des instructions,
- participer à des conversations informelles,
- donner des informations de base sur eux-mêmes, leur famille ou leurs collègues,
- éviter les erreurs culturelles communes,
- avoir des habiletés fonctionnelles dans la langue étrangère.

Consultez les dates des cours sur le site Internet de l'ICSE ou pour plus d'informations, contactez J. Guitard, registraire (CFSL) (tél. : 953-4751/Fax : 953-3632).

Recevez vous suffisamment d'exemplaires de Savoir-faire?

Notre liste de distribution de 600 noms contient peut-être des acronymes qui n'ont plus cours, ne tient pas forcément compte des nouvelles divisions ou prévoit l'envoi d'un nombre insuffisant ou trop élevé d'exemplaires. Adressez vos modifications de la liste de distribution de Savoir-faire à Jean-Pierre Leduc (CFSM) par courrier électronique ou par téléphone (996-7587).

Rédactrice en chef : Louise LaRocque, ... CFSD
 Réviseurs : Sharron Kessel, ... CFSD
 Christine Moisan, ... CFSD
 Rédactrice : Suzanne Friedlaender
 Coordination et photos : Jean-Pierre Leduc, ... CFMS

Pour nous contacter :

Institut canadien du service extérieur – CFSI 944-0011
 Centre d'apprentissage en affaires internationales et en gestion – CFSD 944-7763
 Centre d'apprentissage en services ministériels – CFSS 944-0616
 Centre de formation linguistique – CFSL 953-4751
 Centre d'apprentissage interculturel – CFSC 997-1197
 Centre des services de gestion – CFMS 994-7182



Imprimé sur du papier recyclé

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.

Stages « co-op » la voie royale pour une carrière au sein du MAECI

Lorsque William Schrock, étudiant au collège Algonquin, trouva un stage au MAECI en tant qu'étudiant co-op à la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie (SXD), il fut ravi. Ce stage déboucha sur un emploi dans ce service.

« Le système fonctionne. Je suis content. J'ai un bon emploi, c'est un service super et j'adore travailler ici », s'exclame-t-il.

Au collège Algonquin, il étudiait la gestion des systèmes d'information d'entreprise. L'annonce de stage du MAECI était différente de la plupart des autres car elle offrait un large éventail d'emplois possibles, contrairement au choix réduit proposé par d'autres entreprises. « Cette annonce m'a sauté aux yeux », explique M. Schrock, qui revint l'été suivant comme étudiant co-op. Après son diplôme, il fut embauché par le MAECI. Il travaille actuellement dans une équipe de la Section des opérations à l'étranger et du soutien aux clients (SXCH).

Elizabeth Gauthier, étudiante co-op pendant deux trimestres consécutifs depuis janvier 1999, est elle aussi très satisfaite du programme. Elle est aujourd'hui agent de formation à la Section de la formation de la direction générale (SXMT) et adore son travail.

« La promesse s'est concrétisée », explique-t-elle. Elle avait travaillé pendant huit ans dans la vente et le marketing lorsqu'elle décida de s'inscrire au programme d'études sur les systèmes d'information d'entreprises au collège Algonquin. Elle espérait un jour s'occuper de formation.

« Tout s'est mis en place. Pendant mon stage, j'ai été assistante de formateurs au MAECI et j'ai adoré ça ». Aujourd'hui, elle coordonne les besoins en formation des spécialistes en GI/TI en mission à l'étranger. Elle est chargée de deux cours de gestion des systèmes. « J'aime mon travail. J'ai la possibilité d'utiliser mes compétences et d'être en contact avec d'autres personnes », explique-t-elle.

Sean Tucceri, à la Section des systèmes protégés (SXTC), a également accompli deux stages au MAECI alors qu'il était étudiant au collège Algonquin. « J'ai grandi dans une famille de militaires et j'avais vraiment envie de travailler au MAECI. » Il est aujourd'hui membre d'une équipe de développement de systèmes protégés qui travaille sur des projets de pointe, tels que la technologie de cryptage. « C'est génial. Je suis très content de mon poste. » Il formera bientôt deux autres employés de réserve.

David Winter, de la Section des services téléphoniques et de la commutation (SXTV), étudiait la programmation informatique au collège Algonquin lorsqu'il fit deux stages coopératifs au MAECI à partir de septembre



De gauche à droite : Shirley Lanthier, directrice adjointe/SXMH, David Winter, SXTV, William Schrock, SXCH, Sean Tucceri, SXTC, et Elizabeth Gauthier, SXMT.

1998. Il créa trois scripts automatiques encore utilisés régulièrement aujourd'hui. Lorsque le MAECI lui proposa un emploi après son diplôme, il revint à SXTV où il travaille avec le directeur, Daryl Almond. « Au MAECI, j'ai pu découvrir la nouvelle technologie. C'est vraiment une bonne expérience. Il est évident que je n'aurais pas pu décrocher cet emploi sans le stage, » explique-t-il.

Le programme coopératif joue un rôle important pour aider le ministère à recruter des employés GI/TI qualifiés sur un marché de plus en plus concurrentiel, et permet

à SXD de continuer à fournir des services de haute qualité au personnel du MAECI dans le monde. « Le programme de stages en alternance est pour nous une grande réussite », explique Shirley Lanthier, directrice adjointe de la Section de la planification des ressources humaines et de la reddition de comptes (SXMH). « La direction générale (SXD) compte en moyenne 20 à 25 étudiants co-op chaque trimestre. Lors des trois dernières années, le MAECI a embauché 32 de ces étudiants au terme de leur stage. »



Vingt agents d'administration de la mission recrutés sur place (ERP) ont séjourné à Ottawa du 14 au 25 février pour deux semaines de formation, dont le point culminant fut la remise des certificats par le directeur général, Sandelle Scrimshaw (GGD) le dernier jour.

Les cours de la première semaine ont porté sur la sensibilisation inter-culturelle, les DSE et les directives sur les voyages, les finances, l'établissement d'un budget, le service à la clientèle et la communication, les conflits d'intérêt/le harcèlement et les règles relatives aux ERP. La deuxième semaine fut consacrée à la supervision et au travail en équipe, à la gestion du temps, des biens, du matériel et de l'information, au filtrage et à la sécurité physique, ainsi qu'à une présentation sur la vérification et sur la détection des fraudes.

Les participants venaient de missions du monde entier. Sur la photo, de gauche à droite, debout : Vivien Ratcliffe, gestionnaire du programme, CFSS; Kenneth Hershfield, Los Angeles; Vima Bertelli, Milan; Brian Austen, Détroit; Sandelle Scrimshaw, directeur général, GCD; Mariana Duffney, Minneapolis; Thomas Bellos, Oslo; Peggy Sikes, Miami; Tomas Merti, Berne; Bill Hawley, Dallas; Aliya Dzhubaliev, Almaty; Tsitsi Mwanandimai, Harare; Darrie Wohlman, Atlanta; John Banim, Dublin; Bradedine Braouyk, Helsinki; asises: Heidi Marongiu, LeCap, Ann Lai, Sydney; Thi Thanh Loan Tran, Ho Chi Minh Ville, Barbara Powers, Boston; Beverly Deinhart, Buffalo; Stavroula Sotiropoulou, Athènes; Absent: Mike Connery, Chicago.