

# RAPPORT SUR L'APPRENTISSAGE 2005-2006

INSTITUT CANADIEN DU SERVICE EXTÉRIEUR  
CANADIAN FOREIGN SERVICE INSTITUTE



DOCS  
CA1 EA450 R24 EXF  
2005/2006  
Report on learning  
17463766

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E



3 5036 01029446 3



## TABLE DES MATIÈRES

### Message du directeur général

i

### 1. Points saillants des réalisations de l'ICSE

1

- 1.1. L'Institut canadien du service extérieur
  - 1.2. Formation en langues étrangères
  - 1.3. Services en matière de langues officielles
  - 1.4. Projet de formation pour la mise à niveau du Système de gestion intégrée (SGI) Entreprise
  - 1.5. Formation SIGNET pour les bureaux régionaux du MAECI
  - 1.6. Tutoriel Outlook de réservation en ligne de salles de conférence
  - 1.7. Guides de référence rapide pour l'accès SIGNET Web et l'accès SIGNET à distance
  - 1.8. Cours sur les fondements de la gestion des ressources
  - 1.9. Programme de perfectionnement en gestion consulaire
  - 1.10. Formation en matière de marchés de services
  - 1.11. Formation sur les valeurs et l'éthique
  - 1.12. Formation en matière de santé et de sécurité au travail (SST)
  - 1.13. Formation consulaire pour les agents opérationnels
  - 1.14. Programme de perfectionnement des adjoints administratifs (PPAA)
  - 1.15. Programme pilote pour les adjoints administratifs de retour
  - 1.16. Programme de formation au Canada à l'intention des employés recrutés sur place (ERP)
  - 1.17. Programme pilote pour une prestation commune avec CIC et l'ACDI
  - 1.18. Réception d'accueil au retour
  - 1.19. Sondage auprès des employés de retour et Rapport aux RH
  - 1.20. Formation de préaffectation et de compte rendu à l'intention des observateurs électoraux de Haïti et de Cisjordanie/Gaza
  - 1.21. Étudiants boursiers du Commonwealth et de la Francophonie
  - 1.22. Outils interculturels pour le Commerce – CD-ROM pour la Conférence ministérielle de l'OMC à Hong Kong
  - 1.23. Intercultures Magazine
  - 1.24. Programme pilote des outils d'évaluation du personnel international (iPASS) avec la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR)
  - 1.25. Formation pour le personnel se rendant dans des zones dangereuses
  - 1.26. Nouveau cours sur l'Économie à l'intention des spécialistes de la politique étrangère
  - 1.27. Programme d'étude régionale
  - 1.28. Nouvelle particularité pour le Programme de perfectionnement du service extérieur
  - 1.29. Programme d'affaires publiques à l'intention des employés recrutés sur place
  - 1.30. Nouveau programme d'affaires internationales
  - 1.31. Collaboration entre CFSD et des partenaires commerciaux internationaux
  - 1.32. Perfectionnement de la gestion : nouvel élément
  - 1.33. Répondre aux besoins changeants dans le domaine du développement organisationnel
-

<b>2. Volume</b>		13
2.1.	Formation au MAECI - Administration centrale et missions	
2.2.	Formation par programme	
2.3.	Formation par programme – comparaison sur deux ans	
2.4.	Formation à distance et tendances en matière d'établissement de rapports	
2.5.	Formation à l'Administration centrale par secteur	
2.6.	Formation dans les missions par secteur géographique	
2.7.	Formation par groupe d'employés	
<hr/>		
<b>3. Finances</b>		23
3.1.	Dépenses de l'ICSE	
3.2.	Dépenses par programme	
3.3.	Coût par jour-étudiant par programme	
3.4.	Recettes nettes en vertu du crédit de l'ICSE	
<hr/>		
<b>4. Évaluations</b>		27
4.1.	Résultats des évaluations de niveau 1	
<hr/>		
<b>5. Annexes</b>		29
5.1.	Formation à l'AC par la Direction générale	
5.2.	Formation dans les missions	
5.3.	Formation par catégorie professionnelle d'employés	
<hr/>		



## Message du directeur général

J'ai été nommé directeur général de l'Institut canadien du service extérieur le 8 août 2005, soit au cinquième mois de l'exercice financier couvert par le présent rapport. La haute direction venait d'annoncer sa décision d'effectuer une évaluation à grande échelle de l'Institut et, au moment de la rédaction du présent document, en mai 2006, nous attendons la présentation du rapport final des évaluateurs. La décision de faire une évaluation était fondée sur un certain nombre de facteurs – L'École de la fonction publique du Canada a été créée en 2003; la séparation du Commerce international et sa création en tant que ministère distinct ont eu lieu plus tard, cette année; et le programme de transformation au sein des Affaires étrangères a été annoncé au début de l'année 2004. De toute évidence, le contexte dans lequel l'Institut avait été créé en 1992 avait considérablement changé, et il était temps de faire une rétrospective et de déterminer son rôle et son mandat futurs pour s'assurer qu'il continue de satisfaire aux besoins d'apprentissage du Ministère et du gouvernement.

L'une des premières conclusions des évaluateurs était que les personnes qu'ils interviewaient considéraient systématiquement l'Institut comme un important et précieux atout pour le Ministère. Bien qu'il ne s'agisse pas là d'une surprise, il est toujours agréable de voir votre travail apprécié. Chose plus importante, les conclusions confirment le rôle positif qu'a joué l'Institut dans les carrières des employés du Ministère et de ceux des autres ministères depuis sa création.

Avec la publication du rapport final de l'évaluation, l'Institut se trouvera face à un tournant décisif. Comment nous assurerons-nous que nous donnons une formation de qualité, la formation de qualité qui convient, dans une période de limitations budgétaires et de constante évolution? Comment maîtriserons-nous le pouvoir de la technologie pour optimiser notre portée et notre efficacité? Comment collaborons-nous avec l'École du Canada et les autres partenaires pour compléter et renforcer nos domaines d'expertise particuliers? Comment continuons-nous à gagner le respect de nos clients? Le rapport d'évaluation ne contiendra pas les réponses à ces questions. Il fournira une orientation, des suggestions et des options que nous devons étudier et analyser. Le véritable facteur déterminant de l'avenir de l'Institut sera la manière dont les recommandations seront mises en oeuvre.

Le plus grand atout dont dispose l'Institut est son personnel. Ses employés font preuve chaque jour de leurs compétences, leur détermination, leur professionnalisme et leur dévouement. Ils sont le visage et le coeur de l'ICSE. Ce fut un honneur pour moi de travailler avec ces femmes et ces hommes au cours des dix derniers mois. Grâce à leur engagement permanent à l'égard de la prestation d'un apprentissage et de services de haute qualité, je suis certain que l'avenir de l'Institut est assuré.

Michael Calcott  
Directeur général  
Institut canadien du service extérieur





## 1. POINTS SAILLANTS DES RÉALISATIONS DE L'ICSE

### 1.1. L'Institut canadien du service extérieur

Un fait nouveau important dans la régie de l'Institut a été la création d'un Conseil d'administration de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), présidé au niveau du sous-ministre délégué et ayant pour membres des cadres supérieurs du MAECI, de Citoyenneté et Immigration, de l'École de la fonction publique du Canada et de l'ACDI. Ce Conseil, qui s'est réuni pour la première fois en septembre 2005, guidera l'orientation stratégique de l'Institut pour faire en sorte qu'il atteigne les priorités du gouvernement.

### 1.2. Formation en langues étrangères

Le Comité des langues étrangères a été créé en janvier 2006 et s'est déjà réuni deux fois. Voici son mandat :

- Promouvoir la valeur et l'importance d'avoir une capacité en matière de langues étrangères au sein du Ministère et du gouvernement.
- Promouvoir la capacité de formation de CFSL auprès des autres ministères fédéraux en vue de mieux intégrer les ressources en matière de formation linguistique.
- Faire des recommandations pour améliorer la formation en langues étrangères en se fondant sur les vérifications du programme et sur un examen régulier des résultats de tests.
- Déterminer et analyser des approches novatrices de la formation en langues étrangères.
- Conseiller HCM sur les possibilités de recrutement pour améliorer la capacité en langues étrangères au Ministère.
- Conseiller HCM et les directions générales géographiques sur la désignation linguistique des postes et sur les affectations proposées à ces postes.
- Recommander au Comité de gestion de DMA des changements à la Politique relative aux langues étrangères.
- Présenter un rapport annuel au Comité exécutif sur tous les aspects de la formation en langues étrangères.
- Tenir un minimum de huit (8) réunions par an.

CFSL a proposé divers scénarios au Comité pour mieux adapter les cours de *Compétence professionnelle*, d'*Intégration sociale* et d'*Immersion* aux besoins actuels des employés. Le Comité étudiera ces propositions au cours de l'année qui vient.

Un important nouveau contrat a été négocié pour offrir des services de langues étrangères pendant les cinq prochaines années. Bien que la situation budgétaire ait entraîné la suspension de la formation linguistique pour le personnel canadien travaillant à l'étranger, de nouveaux modules ont été élaborés pour offrir des cours de langues étrangères en ligne, notamment au niveau de débutant.

Divers ministères ont manifesté de l'intérêt à l'égard des services fournis par CFSL qui est de plus en plus reconnu comme un centre d'expertise en langues étrangères. D'importants protocoles d'entente (PE) existent déjà avec l'ACDI et CIC, pour la fourniture d'une formation linguistique à leurs employés. D'autres accords ont été négociés avec 30 AMF qui présentent des demandes croissantes



pour une formation à temps plein. On envisage la négociation d'un autre PE important avec au moins un ministère en 2006.

### 1.3. Services en matière de langues officielles

L'année a été particulièrement occupée en ce qui concerne les Langues officielles, car CFSL a reçu un nombre croissant de demandes du MAECI et d'AMF. En fait, les demandes étaient si nombreuses, notamment celles des AMF, que CFSL a dû réévaluer son mandat. Étant donné que CFSL avait été initialement créé pour offrir une formation en langues étrangères et que diverses sources proposent des cours de langue officielles, tant dans le secteur public que privé, on a décidé de limiter, à l'avenir, l'offre de cours de langues officielles aux débutants et aux EX du MAECI. Si des places étaient disponibles, d'autres demandes pourraient éventuellement être acceptées selon le principe de la récupération des coûts. CIC a manifesté son intérêt pour continuer à utiliser les services pour ses propres débutants.

Par ailleurs, pour répondre aux besoins du personnel recruté sur place qui offre des services bilingues à des clients canadiens dans les missions, des cours de français et d'anglais ont été dispensés en ligne à 250 employés dans les missions, et CFSL compte continuer et même accroître ces services. Cela permettra aux ERP de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

#### Évaluation de la connaissance des langues officielles, 2005-2006

	Français	Anglais	Total	
<b>Centre de formation linguistique</b>	Lecture	352	175	527
	Écriture	250	129	379
	Oral	473	-	473
	Total	1,075	304	1,379
<b>Commission de la fonction publique</b>	Lecture	100	50	150
	Écriture	70	70	140
	Oral	495	167	662
	Diagnostique	190	-	190
	Total	855	287	1,142
<b>Total général</b>	<b>1,930</b>	<b>591</b>	<b>2,521</b>	

La totalité des tests décrits ci-dessus sont des tests de langues officielles. L'Unité des langues officielles de CFSL fait passer les tests de lecture et d'écriture en anglais et en français dans nos ambassades dans le monde entier, dans certains de nos bureaux régionaux, au campus Bisson et à l'édifice Lester B. Pearson. Ils font également passer 80% des tests d'interaction orale en français.

La Commission de la fonction publique fait passer tous les tests d'interaction orale en anglais, quelques tests d'interaction orale en français pour les missions à l'étranger, et quelques tests d'écriture pour des régions du Canada qui ne sont pas en mesure de faire passer ces tests. La CFP fait passer également tous les tests exigeant des aménagements spéciaux.





#### **1.4. Projet de formation pour la mise à niveau du Système de gestion intégrée (SGI) Entreprise**

Le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS) gère l'élément de formation de la mise à niveau du SGI à la version SAP 4.7 Entreprise. L'environnement SAP 4.7 Entreprise comprenait des changements majeurs, des mises à niveau et de nouvelles fonctions, ce qui a entraîné quelques modifications aux procédures au sein du Ministère. L'équipe de formation des ERP a travaillé au côté des experts financiers et de l'équipe fonctionnelle du SGI pour acquérir connaissances et expertise pendant neuf mois avant la mise en oeuvre. La prestation de la formation initiale pour les changements et les nouvelles fonctions a eu lieu dans les quatre semaines qui ont précédé et suivi la date de la mise en oeuvre (le 16 novembre 2005). La formation s'est achevée sous forme de formation dispensée à distance et en classe à plus de 1,300 utilisateurs à l'Administration centrale et à 160 missions, au cours de plus de 300 sessions de formation. La formation dispensée aux missions a exigé que le personnel travaille par roulement pour couvrir les divers fuseaux horaires. Il a fallu rechercher, mettre au point, rédiger à nouveau et distribuer la documentation sur la formation au SGI aux utilisateurs à l'Administration centrale et dans les missions. La mise à niveau d'Entreprise a exigé l'élaboration d'une nouvelle stratégie de formation. Celle-ci comprendra un mélange de tutoriels et de prestation d'ateliers à distance dirigés par un formateur pour les missions, ainsi que des cours en classe ordinaires pour l'AC.

#### **1.5. Formation SIGNET pour les bureaux régionaux du MAECI**

Issu d'Industrie Canada, deux ans après son intégration dans le Ministère, SIGNET 3 a été déployé dans quatorze (14) bureaux régionaux du MAECI disséminés dans tout le Canada. Onze bureaux ont reçu l'accès SIGNET à distance, tandis que trois ont reçu SIGNET complet. CFSS a effectué une analyse pour établir les besoins de formation des clients et a créé un programme qui comprend l'accès SIGNET, un aperçu du système et de ses principaux outils, les principes de la gestion de l'information, ainsi qu'un aperçu d'intranet et de la manière d'accéder à l'information ministérielle. Grâce à cette formation, les employés du MAECI utilisent le même système que leurs collègues à l'Administration centrale et dans les missions à l'étranger pour communiquer les uns avec les autres et avec leurs clients.

#### **1.6. Tutoriel Outlook de réservation en ligne de salles de conférence**

CFSS a conçu et élaboré un tutoriel en ligne sur la manière de réserver les salles de conférence au moyen de Outlook 2003. Outre l'élaboration du tutoriel, CFSS a accueilli pendant deux jours un kiosque présentant le nouvel appareil qui est maintenant utilisé d'une manière générale dans l'ensemble du Ministère.



### **1.7. Guide de référence rapide pour l'accès SIGNET Web et l'accès SIGNET à distance**

SXD a mis à niveau les outils de mobilité ministériels. CFSS a donc élaboré des guides de référence rapide pour l'accès SIGNET Web et l'accès SIGNET à distance, qu'elle a affichés dans l'intranet du Ministère en vue d'en faciliter la consultation.

### **1.8. Cours sur les fondements de la gestion des ressources**

Cette année a vu la réalisation du cours sur les fondements de la gestion des ressources pour les missions. Conçu comme une simulation, ce cours fait vivre virtuellement aux participants « une année dans la vie d'un gestionnaire de programme dans une mission ». Ce cours en ligne est une condition préalable au cours de *Gestion de programmes à l'étranger* offert annuellement dans le cadre du Programme de préaffectation.

### **1.9. Programme de perfectionnement en gestion consulaire**

Le Programme de perfectionnement en gestion consulaire a été remis à niveau avec une reconception du « Cours de gestion financière » qui a été dicté dans deux modules. Pour la première fois, le cours comprenait le cycle budgétaire et la planification financière, ainsi que les prévisions. Le matériel présenté officiellement par SMFF avait été reconçu avec sa collaboration pour créer un matériel didactique axé sur les compétences et le savoir.

### **1.10. Formation en matière de marchés de services**

Conformément à l'engagement du gouvernement fédéral de renforcer la capacité gestionnelle et administrative dans les ministères, des cours régionaux sur les « Marchés de services » ont été offerts cette année à Mexico et Kuala Lumpur. Des ressources provenant de la Section des marchés de services (SPPG) et du Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS) ont assuré la prestation de deux sessions aux employés chargés de rédiger, de signer et de gérer les marchés, ainsi qu'aux membres du Comité d'examen des marchés.

### **1.11. Formation sur les valeurs et l'éthique**

Conformément à l'engagement du gouvernement fédéral de faire en sorte que les valeurs et l'éthique fassent partie intégrante du mode de fonctionnement des ministères, le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS) a incorporé des modules sur les Valeurs et l'éthique, offerts par ZVE, dans la Session d'orientation des nouveaux venus au Ministère (une journée), dans le Programme de perfectionnement en gestion consulaire, dans le Programme de perfectionnement des adjoints administratifs, et dans les cours du Programme au Canada à l'intention des ERP.





### **1.12. Formation en matière de santé et de sécurité au travail (SST)**

Le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS) et l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) ont conclu un protocole d'entente (PE) qui octroie à l'École de la fonction publique du Canada la permission d'utiliser le cours en ligne de CFSS sur la santé et la sécurité au travail dans son site Web. Ce cours, qui a été élaboré par CFSS, est maintenant à la disposition de tous les fonctionnaires du gouvernement fédéral.

### **1.13. Formation consulaire pour les agents opérationnels**

À la demande du Centre des opérations (CNE), le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS) a élaboré un programme de formation pour les agents opérationnels de CNE qui reçoivent les demandes de renseignements téléphoniques de nouveaux points de services, d'autres ministères et du public canadien. Certains des sujets couverts dans la formation traitaient de situations délicates en matière de service à la clientèle au téléphone, des conversations avec des Canadiens dans un contexte interculturel, ainsi que de la connaissance approfondie des principales directions du MAECI.

### **1.14. Programme de perfectionnement des adjoints administratifs (PPAA)**

En avril 2005, la prestation de la partie préaffectation du PPAA s'est déroulée avec succès pour la première fois, après un programme pilote d'une durée de cinq jours auquel avaient pris part 23 participants. La partie d'introduction du Programme a été dictée en deux sessions de 18 jours à 15 nouvelles recrues et a atteint des résultats supérieurs à 4 au cours de l'évaluation.

### **1.15. Programme pilote pour les adjoints administratifs de retour**

Une nouvelle session d'atelier d'une demi-journée a été offerte aux adjoints administratifs de retour pour les mettre rapidement au courant de tous les changements administratifs ou de fond à l'Administration centrale afin de faciliter leur réintégration. L'atelier a remporté un franc succès et sera probablement répété.

### **1.16. Programme de formation au Canada à l'intention des employés recrutés sur place (ERP)**

Au cours du présent exercice financier, CFSS a programmé des sessions de formation pour quatre groupes d'employés recrutés sur place, dans le cadre du Programme au Canada à l'intention des ERP. Les cours visaient un éventail d'employés allant des adjoints aux chefs de programme, aux réceptionnistes et aux comptables. Ce programme a permis de former un total de 91 ERP cette année. Les cours, qui ont remporté un franc succès, ont reçu une note moyenne supérieure à 4 sur 5 aux évaluations du niveau 1. Les participants ont trouvé que la formation « couvrait de nombreux points », « était instructive », « favorisait le partage des connaissances » et « permettait de trouver l'unité dans la diversité ».



### **1.17. Programme pilote pour une prestation commune avec CIC et l'ACDI**

En mai 2005, CFSS a dirigé, avec CIC et l'ACDI, la prestation commune d'une session de formation d'une durée de 10 jours, fondée sur le cours normalement dicté aux ERP adjoints aux chefs de programme. Vingt-cinq adjoints ERP venus du monde entier et travaillant pour ces ministères partenaires ont participé à la formation. CFSS s'est chargé de la première semaine de formation et, pendant la deuxième semaine, CIC et l'ACDI ont géré les sessions propres à leur ministère. La totalité du cours a été très bien perçue.

### **1.18. Réception d'accueil au retour**

En réponse aux sondages antérieurs faits auprès du personnel de retour d'affectations à l'étranger, le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC), en collaboration avec l'Association de la communauté du service extérieur (ACSE), a organisé une réception d'accueil au retour des employés de leur affectation à l'étranger, dont le sous-ministre du MAECI, M. Peter Harder, a été l'hôte. Des cadres supérieurs du MAECI, de l'ACDI et de CIC étaient présents pour souhaiter la bienvenue à plus de 300 employés de retour d'affectation, ainsi qu'à leurs conjoint(e)s ou partenaires. Cette activité a remporté un immense succès, et de nombreux invités ont déclaré avoir réellement apprécié d'être officiellement accueillis par des représentants de leur ministère à leur retour d'affectation.

### **1.19. Sondage auprès des employés de retour et Rapport aux RH**

Pour la troisième année consécutive, un sondage en ligne auprès de 200 employés provenant de trois ministères du gouvernement du Canada (MAECI, l'ACDI et CIC) de retour d'affectation dans des missions du Canada à l'étranger a été effectué par le Centre d'apprentissage interculturel. Les thèmes et les conclusions ont été présentés sous la forme d'un rapport aux trois ministères du gouvernement du Canada participants, en vue de déterminer les préoccupations et les défis auxquels se trouvent confrontés les employés permutants et de les porter à la connaissance des services des RH des ministères respectifs.

### **1.20. Formation de préaffectation et de compte rendu à l'intention des observateurs électoraux de Haïti et de Cisjordanie/Gaza**

Le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC), en collaboration avec Corps canadien, Élections Canada, Canadem et le Centre de formation pour le soutien de la paix, a formé 106 Canadiens avant leur départ en tant qu'observateurs électoraux pour les élections présidentielles de Haïti, qui ont eu lieu le 7 février 2006. Le cours, d'une durée de trois jours, était axé sur le renforcement des compétences et des connaissances dans les domaines des menaces à la sécurité et de la sécurité personnelle; des rôles et du code de conduite pour les observateurs électoraux; et des aspects sociaux, politiques et culturels de Haïti. Par ailleurs, des notions élémentaires de créole ont été enseignées aux participants, ainsi que la manière de travailler efficacement avec des interprètes. Ensuite, Stephen Harper, premier ministre désigné, a décidé de s'adresser au public quelques jours seulement après son élection. Sa présence et ses paroles ont été très appréciées de toutes les personnes présentes. Le Centre, en collaboration avec les mêmes partenaires, a également dirigé





une autre session de formation à l'intention des Canadiens qui devaient observer le deuxième tour des élections législatives en Haïti. Des comptes rendus et un exposé des leçons apprises ont eu lieu au retour des observateurs.

Les observateurs se rendant en Cisjordanie et à Gaza ont également reçu une formation analogue.

### **1.21. Étudiants boursiers du Commonwealth et de la Francophonie**

Cette année, pour la première fois, de nouveaux étudiants du *Programme des bourses du Commonwealth du Canada (PBCC)* financé par Affaires étrangères Canada ont pu profiter du même type de cours d'orientation que leurs homologues de la Francophonie. Le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC) offre aux bénéficiaires du *Programme canadien de bourses de la Francophonie (PCBF)* un programme d'apprentissage continu comprenant des cours à l'arrivée, à mi-parcours, et des cours de compte-rendu, afin de favoriser le développement de compétences interculturelles qui les aide à s'adapter à la culture canadienne. Par ailleurs, la formation aide les étudiants à transférer ces nouvelles compétences dans leur pays d'origine à leur retour.

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce International (MAECI) s'est joint à ses collègues de l'ACDI pour être co-hôte d'une réception pour les boursiers internationaux récemment arrivés dans le cadre des deux Programmes. À leur retour, une fois leurs études achevées, les boursiers des deux Programmes contribueront considérablement au développement de leurs pays respectifs.

### **1.22. Outils interculturels pour le Commerce – CD-ROM pour la Conférence ministérielle de l'OMC à Hong Kong**

En décembre, Hong Kong a accueilli des milliers de représentants venus du monde entier lors de la sixième Conférence ministérielle de l'Organisation mondiale du commerce (OMC).

Le Canada était bien représenté à la Conférence, par cent soixante-dix représentants des gouvernements fédéral, territoriaux et provinciaux. Trois cents participants d'organisations non gouvernementales (ONG) canadiennes et du secteur privé étaient également présents.

Une équipe interministérielle a aidé les représentants canadiens à se préparer pour la Conférence et leur a fourni un appui sur place, à Hong Kong. Le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC) a joué un rôle dans ces préparatifs en produisant un CD-ROM plein de ressources interculturelles pour tous les membres de la délégation canadienne. Les Canadiens qui s'étaient rendus à Hong Kong ont négocié et interagi avec des gens venus du monde entier. Au-delà de la barrière linguistique que cela présentait, il y avait aussi des défis interculturels qui, pour être moins évidents, pouvaient néanmoins avoir d'immenses incidences sur le succès de ces interactions et négociations. Le format CD-ROM permettait au Centre de grouper divers outils et ressources avec des vidéoclips sur un seul petit boîtier très facilement transportable.





### 1.23. Intercultures Magazine

*Intercultures Magazine* est un magazine électronique trimestriel qui étudie les questions internationales d'un point de vue interculturel. Publié par le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC), *Intercultures* présente des interviews avec des personnes venant de tous les horizons, des articles, des comptes rendus de livres, des outils interculturels et des ressources en ligne par pays.

Les interviews présentées au cours de l'an passé comprenaient les suivantes :

Christopher Alexander, premier ambassadeur du Canada en Afghanistan;

Peter Homulos, conseiller spécial du sous-ministre au ministère du Patrimoine canadien;

Tariq Ramadan, savant islamique nommé par le *Time Magazine* comme l'un des 100 plus importants penseurs du XXI<sup>e</sup> siècle;

Michelle LeBaron, expert de renommée mondiale dans le domaine du règlement des conflits;

Perrin Beatty, président-directeur général des Manufacturiers et Exportateurs du Canada;

L'ancien ambassadeur du Canada Michel de Salaberry;

Daniel J. Kealey, éminent spécialiste dans le domaine de l'efficacité interculturelle;

Stephanie Nolen, chef de bureau du *Globe and Mail* à Johannesburg

Rajesh Kumar, professeur agrégé de commerce international à l'École de commerce international d'Aarhus, à Aarhus au Danemark;

Raza Khan, vice-président de la Canadian Relief Foundation;

Gwynne Dyer, auteur d'une demi-douzaine d'ouvrages et pigiste, communicateur et conférencier.

*Intercultures Magazine* a été lu par des milliers de personnes au cours de sa première année de parution et de nouvelles éditions ont fait l'objet d'une promotion sur la page d'accueil Internet du MAECI.

### 1.24. Programme pilote des outils d'évaluation du personnel international (iPASS) avec la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR)

Dans le cadre du développement permanent de l'outil d'évaluation du personnel international (iPASS), le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC) offrira bientôt un cours complet axé sur le comportement visant à déterminer les compétences au cours des entrevues, ainsi qu'une trousse connexe.

Le Centre a dirigé des entrevues pour divers clients dans le cadre d'une phase pilote.

Le Centre a récemment collaboré avec des organismes comme la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) pour interviewer et sélectionner des candidats pour des affectations internationales à court terme.





« L'évaluation des compétences interculturelles était cruciale pour la sélection des candidats pour notre Programme d'affectations internationales, a dit un gestionnaire des RH à la CISR. L'expertise du Centre nous a aidés à réaliser notre processus de sélection avec succès. »

### 1.25. Formation pour le personnel se rendant dans des zones dangereuses

L'Institut s'est lancé dans de nouvelles initiatives en termes d'offres de cours pour faire face à un milieu international changeant. Par exemple, un certain nombre de missions dans lesquelles le gouvernement du Canada affecte du personnel sont situées dans des zones de plus en plus dangereuses et touchées par des situations de conflits. CFSD a créé un partenariat avec le ministère de la Défense nationale pour offrir un cours enrichi en sécurité personnelle au Centre de formation pour le soutien de la paix à Kingston (Ontario). Le cours, qui s'inspire d'un cours offert au personnel de la Défense nationale, a été rajusté pour l'adapter aux besoins du personnel du MAECI. En recourant au Centre de formation pour le soutien de la paix, l'Institut s'est assuré que le cours était actualisé et reflétait les connaissances actuelles des personnes qui se trouvent sur le terrain dans des zones de conflit.

### 1.26. Nouveau cours sur l'Économie à l'intention des spécialistes de la politique étrangère

À la demande de la Direction générale de la politique économique, l'Institut a commencé à travailler à l'élaboration d'un nouveau cours sur l'« *Économie à l'intention des spécialistes de la politique étrangère* », visant à doter les agents de la filière politique/économique qui ne sont pas des spécialistes en économie d'outils et de connaissances leur permettant de répondre aux besoins du Ministère pour la présentation de rapports dans ce domaine. La prestation du cours devait avoir lieu, en tant que cours pilote, au début du prochain exercice financier.

### 1.27. Programme d'étude régionale

Pour la cinquième fois, CFSD a organisé, en collaboration avec GMR, une tournée d'étude régionale de préaffectation au Moyen-Orient. Faisant fond sur la fructueuse tournée d'étude qui avait eu lieu en Égypte au cours des dernières années, une deuxième semaine a été ajoutée au programme pour y incorporer un élément à Jérusalem afin d'étudier les questions israéliennes et les questions palestiniennes.

Un autre ajout au Programme d'étude régionale de l'Institut a été l'élaboration d'une session sur l'Islam, en vue de fournir une introduction critique aux dimensions historiques, politiques, économiques, culturelles et sociales des civilisations islamiques, de la première période islamique à nos jours. Compte tenu des événements actuels en matière de sécurité et de politique dans le monde musulman moderne, l'accent devait être particulièrement mis sur l'évolution et la diversité des interprétations et des pratiques qui continuent d'avoir une pertinence contemporaine dans la sphère publique. La mise en oeuvre du programme pilote conçu en partenariat avec la Fondation de l'Aga Khan, aura lieu à la saison préaffectation 2006.





### **1.28. Nouvelle particularité pour le Programme de perfectionnement du service extérieur**

La série de cours fournie pour les nouveaux agents du service extérieur participant au Programme de perfectionnement du service extérieur (PPSE) reste essentielle pour le perfectionnement professionnel de ces agents. Un nouveau système de « jumelage » a été mis en place pour permettre aux nouveaux agents de bénéficier des conseils et de l'appui de ceux qui font déjà partie du groupe FS depuis un peu plus longtemps. Un appui supplémentaire a été fourni au programme de mentorat existant, avec l'ajout d'un bulletin régulier et un nombre accru d'activités sociales structurées. Une équipe de spécialistes en apprentissage de CFSD a offert une nouvelle session sur « *Travailler en équipe efficacement* » aux agents du PPSE au cours des phases de planification de leur tournée d'étude pancanadienne.

### **1.29. Programme d'affaires publiques à l'intention des employés recrutés sur place**

L'Institut a continué ses efforts pour s'assurer que les employés recrutés sur place avaient accès à des possibilités de formation adéquates. Par exemple, à la fin de l'année 2005, les employés recrutés sur place récemment engagés dans le domaine des affaires publiques ont participé à un programme de deux semaines à Ottawa, Vancouver, Halifax, Montréal et Toronto, qui leur a fourni une introduction au Canada et un développement intensif de compétences dans les domaines des affaires publiques et de la diplomatie ouverte. Cela leur a aussi permis d'élaborer un précieux réseau de personnes-ressources entre eux pour le partage de pratiques exemplaires.

### **1.30. Nouveau programme d'affaires internationales**

Avec la restructuration du service extérieur en quatre niveaux, le Ministère a décidé de s'assurer qu'une formation adéquate était offerte aux personnes se situant aux niveaux intermédiaires et au-delà, pour assortir leurs compétences à chaque niveau. Il a donc approuvé le cadre d'un « Programme d'affaires internationales ». Ce programme englobera un éventail de cours facultatifs et obligatoires axés sur les compétences techniques (compétences et connaissances) requises pour travailler dans le domaine des affaires internationales. Au cours des années qui viennent, une gamme de cours pilotes sera élaborée et dictée et, au fil du temps, un programme complet sera mis en place. Les nouveaux cours pilotes devraient être en oeuvre en 2006-2007.

### **1.31. Collaboration entre CFSD et des partenaires commerciaux internationaux**

Au cours du présent exercice financier, CFSD a continué d'élargir, en collaboration avec des partenaires commerciaux internationaux, l'éventail de cours pour perfectionner davantage les agents de la filière commerciale/économique. Des cours pilotes ont été élaborés, sur le *Financement du développement*, le *Marché de l'aide* et la *Commercialisation de l'éducation*, pour le personnel commercial et le personnel du REPAP; les offres préaffectation ont été élargies avec l'aide des directions commerciales pertinentes; et 14 séances d'information sectorielles ont été élaborées pour être offertes, pour la première fois, en 2006. L'Institut a aussi poursuivi ses efforts pour s'assurer que les employés commerciaux récemment recrutés sur place et récemment engagés étaient amenés à





participer à un programme de formation intensif, suivi de visites de sensibilisation dans diverses parties du Canada.

### 1.32. Perfectionnement de la gestion : nouvel élément

En termes de perfectionnement de la gestion, le Comité de gestion du Ministère a pris la décision que, à partir de 2005, un exercice de rétroaction à 360 degrés serait un élément obligatoire de tous les cours de perfectionnement de la gestion, à commencer par le niveau de directeur adjoint. C'est la raison pour laquelle nous avons incorporé cet exercice dans le programme de préaffectation pour les chefs de mission, dans le Programme d'orientation des directeurs, dans le *Leadership stratégique*, dans le Programme des gestionnaires à l'étranger, et dans le Programme de gestion des directeurs adjoints. Une nouvelle session sur la culture organisationnelle et la gestion de la (des) nouvelle(s) génération(s) a été ajoutée au *Leadership stratégique*, au cours de laquelle les agents du PPSE ont été invités à échanger leurs vues et impressions du Ministère avec les gestionnaires supérieurs participants.

### 1.33 Répondre aux besoins changeants dans le domaine du développement organisationnel

Cette année, CFSD a offert (et continue d'offrir) des services de développement organisationnel (DO) à l'Administration centrale et aux missions à l'étranger. Il y a eu un nombre accru de demandes en provenance des missions à l'étranger, ainsi que pour la fourniture de services plus complexes, comme des sondages sur l'efficacité organisationnelle, la détermination des besoins en matière de développement organisationnel, et des journées de réflexion individuelles pour différents groupes dans les missions.

La plupart des interventions en développement organisationnel étaient liées à la planification stratégique (notamment la définition du mandat, la détermination des rôles et responsabilités) et à la formation d'équipes. D'une manière générale, CFSD effectue un sondage d'efficacité d'un groupe ou d'une mission et met au point des sessions de comptes rendus sur les résultats de ces sondages.

1. The purpose of this document is to provide information regarding the activities of the [redacted] and to ensure that the information is disseminated to the appropriate personnel.

2. The information contained in this document is classified as [redacted] and is intended for the use of [redacted] personnel only. It is not to be disseminated outside of the [redacted] without the express written approval of the [redacted].

3. The information contained in this document is classified as [redacted] and is intended for the use of [redacted] personnel only. It is not to be disseminated outside of the [redacted] without the express written approval of the [redacted].

4. The information contained in this document is classified as [redacted] and is intended for the use of [redacted] personnel only. It is not to be disseminated outside of the [redacted] without the express written approval of the [redacted].

5. The information contained in this document is classified as [redacted] and is intended for the use of [redacted] personnel only. It is not to be disseminated outside of the [redacted] without the express written approval of the [redacted].



## 2. VOLUME

Les quelques sections qui suivent montreront les statistiques de formation de l'ICSE extraites du SGRH (Système de gestion des ressources humaines) en utilisant principalement les outils d'intelligence d'affaires (IA). Les chiffres tirés des années antérieures ont été actualisés.

### 2.1. Formation au MAECI - Administration centrale et missions

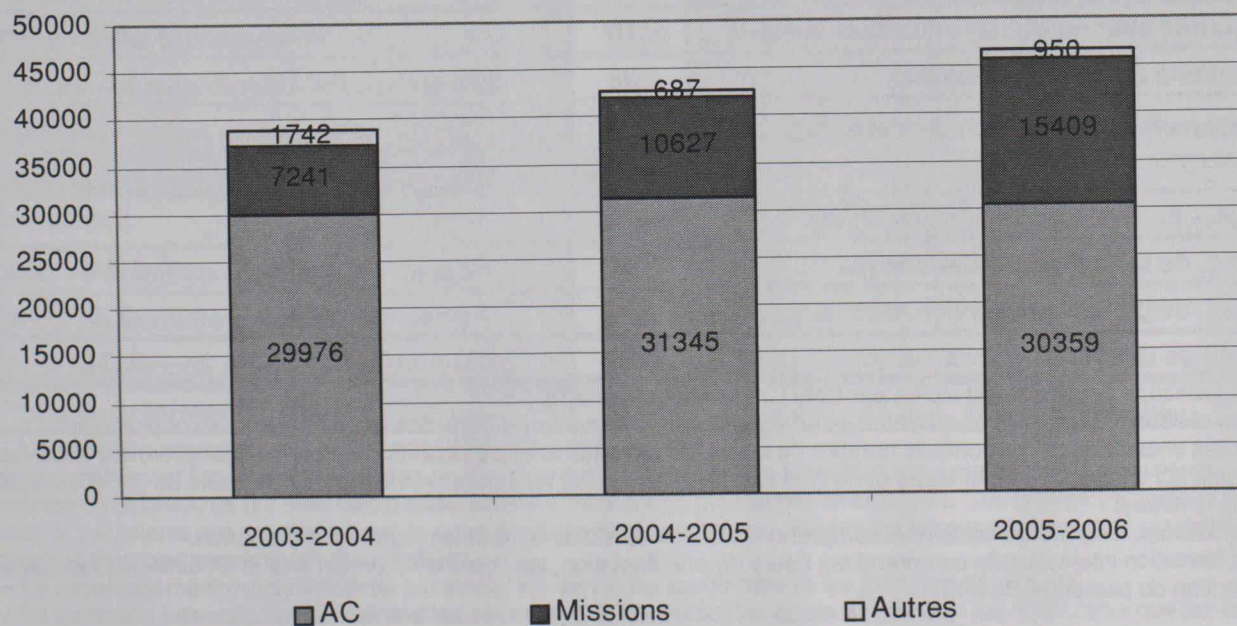
	Cours	Sessions <sup>1</sup>	Jours-étudiants	% de jours-étudiants
<b>AC</b>	559	1,956	30,359	65%
<b>Étudiants de missions</b>	330	1,531	15,409	33%
<b>Autres étudiants<sup>2</sup></b>	154	368	950	2%
<b>Total pour l'ICSE<sup>3</sup></b>	<b>697</b>	<b>3,051</b>	<b>46,718</b>	

<sup>1</sup> - Les étudiants présents et ayant achevé tous les programmes de l'ICSE, plus une présence partielle aux programmes linguistiques.

<sup>2</sup> - « Autres étudiants » comprend les employés des autres ministères fédéraux (AMF), les conjoints, personnes à charge, contractuels et autres qui ne sont pas identifiés par rapport à une direction ou une mission.

<sup>3</sup> - Ces chiffres comprennent 19 sessions et 964 jours-étudiant, des journées de réflexion, et une session et 575 jours-étudiant de la formation en cours d'emploi des AGC.

Répartition de la formation en jours-étudiants de 2003 à 2006





## 2.2. Formation par programme

PROGRAMMES	Cours	Sessions	Étudiants	Jours-étudiants
<b>PROGRAMMES AXÉS SUR LA MATIÈRE :</b>				
Administration consulaire <sup>1</sup>	11	13	430	1,308
Administration des biens et du matériel	2	4	67	640
Compétences de base administratives	10	15	67	149
Compétences de base professionnelles	13	39	579	1,104
Développement du commerce international et politique commerciale et économique	25	71	1,219	2,701
Développement organisationnel <sup>3</sup>	46	56	1,206	1,332
Diplomatie ouverte	4	4	50	52
Formation hors des heures de travail	4	204	165	2,071
Formation interculturelle <sup>4</sup>	4	31	495	569
Formation professionnelle individuelle	242	270	454	1,271
Gestion financière	23	123	756	986
Gestion/technologie de l'information	82	880	6,257	4,361
Langues étrangères <sup>2</sup>	97	315	383	7,721
Langues officielles <sup>2</sup>	25	352	701	13,248
Perfectionnement de la gestion	23	180	2,563	3,803
Ressources humaines	27	114	1,092	1,056
Sécurité et coopération internationales	16	23	366	675
Système de gestion intégrée	32	344	1,877	1,238
<b>PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS :</b>				
AGC - Formation en milieu de travail	1	1	23	575
Prog. de formation au Canada (ERP)	6	8	196	1,643
Prog. de perfect. du service extérieur	4	4	188	216
<b>Total de la formation à l'ICSE</b>	<b>697</b>	<b>3,051</b>	<b>19,133</b>	<b>46,718</b>

<sup>1</sup> – La formation consulaire est dictée par CNPT mais financée par l'ICSE.

<sup>2</sup> – Les chiffres sur les langues officielles et étrangères comprennent une formation qui a chevauché sur plusieurs exercices financiers, ce qui gonfle le nombre de cours, de prestations et d'étudiants. Ces chiffres comprennent aussi les étudiants qui ont commencé le cours et ne l'ont pas achevé. Seules les heures réelles prises au cours de l'AF2005-2006 ont été créditées.

<sup>3</sup> – Le développement organisationnel comprend les séries de savoir-faire et les journées de réflexion.

<sup>4</sup> – La formation interculturelle comprend les cours de préaffectation, les cours à l'intention des ERP, ainsi que les cours à l'intention du personnel de l'AC.





### 2.3. Formation par programme – comparaison sur deux ans

PROGRAMMES	Étudiants			Jours-étudiants		
	2004-2005	2005-2006	V <sup>5</sup>	2004-2005	2005-2006	V <sup>5</sup>
<b>PROGRAMMES AXÉS SUR LA MATIÈRE:</b>						
Administration consulaire <sup>1</sup>	189	430	128%	906	1,308	44%
Administration des biens et du matériel	44	67	52%	330	640	94%
Compétences de base administratives	74	67	-9%	347	149	-57%
Compétences de base professionnelles	684	579	-15%	1,149	1,104	-4%
Développement du commerce international et politique commerciale et économique	720	1,219	69%	1,453	2,701	86%
Développement organisationnel <sup>3</sup>	1,448	1,206	-17%	1,258	1,332	6%
Diplomatie ouverte	95	50	-47%	124	52	-58%
Formation hors des heures de travail	164	165	1%	1,867	2,071	11%
Formation interculturelle <sup>4</sup>	507	495	-2%	460	569	24%
Formation professionnelle individuelle	487	454	-7%	1,396	1,271	-9%
Gestion financière	287	756	163%	642	986	54%
Gestion/technologie de l'information	6,723	6,257	-7%	3,951	4,361	10%
Langues étrangères <sup>2</sup>	368	383	4%	6,755	7,721	14%
Langues officielles <sup>2</sup>	549	701	28%	11,913	13,248	11%
Perfectionnement de la gestion	1,165	2,563	120%	2,644	3,803	44%
Ressources humaines	1,120	1,092	-3%	1,044	1,056	1%
Sécurité et coopération internationales	395	366	-7%	869	675	-22%
Système de gestion intégrée	428	1,877	339%	947	1,238	31%
<b>PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS :</b>						
AGC - Formation en milieu de travail	22	23	5%	506	575	14%
Prog. de formation au Canada (ERP)	166	196	18%	1,254	1,643	31%
Prog. de perfect. du service extérieur	209	188	-10%	1,329	216	-84%
<b>Total de la formation à l'ICSE</b>	<b>15,844</b>	<b>19,133</b>	<b>21%</b>	<b>41,143</b>	<b>46,718</b>	<b>14%</b>

<sup>1</sup> – La formation consulaire est dictée par CNTP mais financée par l'ICSE.

<sup>2</sup> – Les chiffres sur les langues officielles et étrangères comprennent une formation qui a chevauché sur plusieurs exercices financiers, ce qui crée des doublons de certains cours, prestations et étudiants. Ces chiffres comprennent aussi des étudiants qui ont commencé le cours mais ne l'ont pas achevé. Seules les heures réelles prises au cours de l'exercice financier respectif ont été créditées.

<sup>3</sup> – Le développement organisationnel comprend les séries de savoir-faire et les journées de réflexion.

<sup>4</sup> – La formation interculturelle comprend les cours de préaffectation, les cours à l'intention des ERP, ainsi que les cours à l'intention du personnel de l'AC.

<sup>5</sup> – Variation.



## 2.4. Formation à distance et tendances en matière d'établissement de rapports

## Aperçu

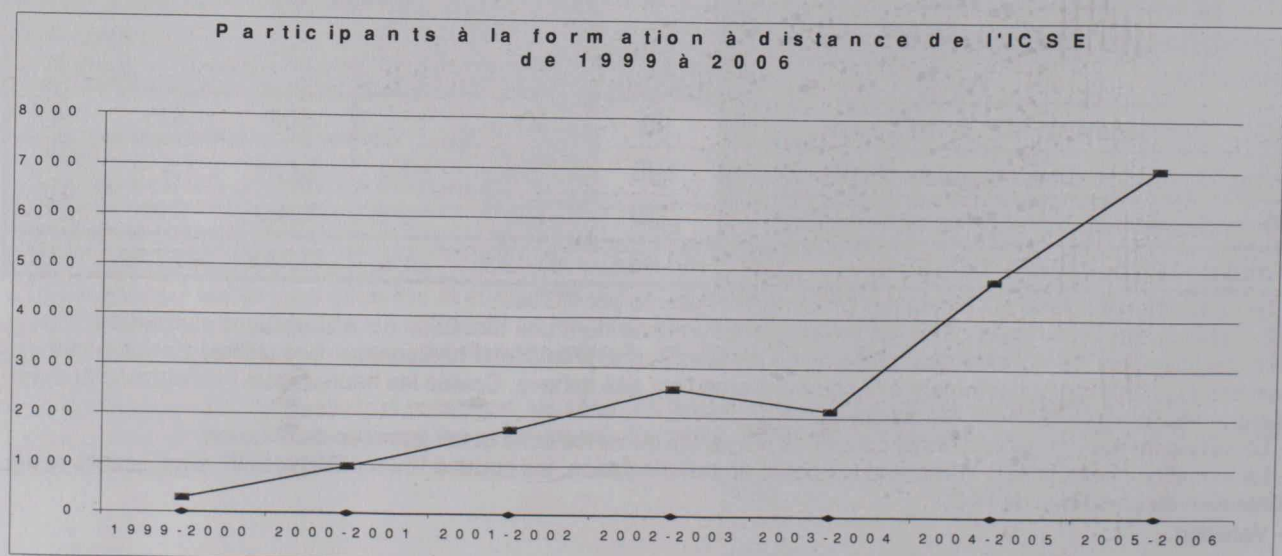
À DISTANCE AVEC PROFESSEUR	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Sessions	22	121	252	341	233	424	734
Étudiants	91	531	602	897	888	2,133	2,852
Jours-étudiants	401	1,725	1,645	2,206	2,140	2,618	2,922

AUTODIRIGÉ ASSISTÉ PAR ORDINATEUR	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Sessions	13	44	77	141	152	223	271
Étudiants	192	425	1,107	1,665	1,251	2,621	4,167
Jours-étudiants	219	647	392	797	633	1,251	2,190

## Formation selon le mode de prestation

	Sessions	Étudiants	Jours-étudiants	% total de jours-étudiants
En classe <sup>1</sup>	2,046	12,114	41,606	89%
À distance avec professeur	734	2,852	2,922	6%
Autodirigé assisté par ordinateur	271	4,167	2,190	5%
<b>Total MAECI</b>	<b>3,051</b>	<b>19,133</b>	<b>46,718</b>	

<sup>1</sup> - Comprend les journées de réflexion.





## Formation à distance par programme

	Sessions		Étudiants		Jours-étudiants	
	avec professeur	auto dirigé	avec professeur	auto dirigé	avec professeur	auto dirigé
Administration consulaire	0	2	0	262	0	87
Administration des biens et du matériel	0	4	0	67	0	640
Compétences de base	5	7	12	7	13	13
Développement du commerce international et politique commerciale et économique	0	7	0	114	0	41
Diplomatie ouverte	0	1	0	10	0	20
Formation interculturelle	0	2	0	40	0	20
Gestion financière	49	39	131	246	27	85
Gestion/technologie de l'information	350	117	1,443	2,391	1,329	804
Gestion des Ressources humaines	0	40	0	642	0	335
Langues étrangères <sup>1</sup>	45	0	45	0	178	0
Langues officielles <sup>1</sup>	59	0	188	0	731	0
Sécurité et coopération	0	4	0	10	0	10
Système de gestion intégrée	226	48	1,033	378	644	135
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>271</b>	<b>2,852</b>	<b>4,167</b>	<b>2,922</b>	<b>2,190</b>

<sup>1</sup> – Les chiffres sur les langues officielles et étrangères comprennent une formation qui a chevauché sur plusieurs exercices financiers, ce qui gonfle le nombre de prestations et de participants.

## Tendances de la présentation de rapports pour l'apprentissage en ligne

La formation en ligne est une part croissante des services de l'ICSE. Bien que les cours en ligne soient souvent structurés comme des cours en classe, les étudiants ont trouvé que ce contenu n'a pas besoin d'être vu de façon linéaire. On recherche souvent une connaissance précise pour aider à régler des problèmes si petits que la « présence » à un cours complet serait considérée comme une surqualification. Par ailleurs, les centres de formation ont commencé à fournir aux étudiants une documentation et des outils de soutien en ligne, qui prolongent considérablement l'utilité d'une session de formation dans leur journée de travail.

Cette nouvelle approche de l'apprentissage sous-entend une nouvelle approche de la présentation de rapports. Dans les années antérieures, les rapports d'apprentissage étaient axés sur les journées de formation et les nombres d'étudiants et de sessions. Ces paramètres mesurés nous aident à comprendre l'activité en classe, mais de nouveaux paramètres utilisés depuis le dernier exercice financier sont nécessaires pour présenter le niveau d'activité en ligne. Cette activité sera suivie grâce au nombre de consultations et au temps moyen passé sur chaque page. Cela aidera à déterminer



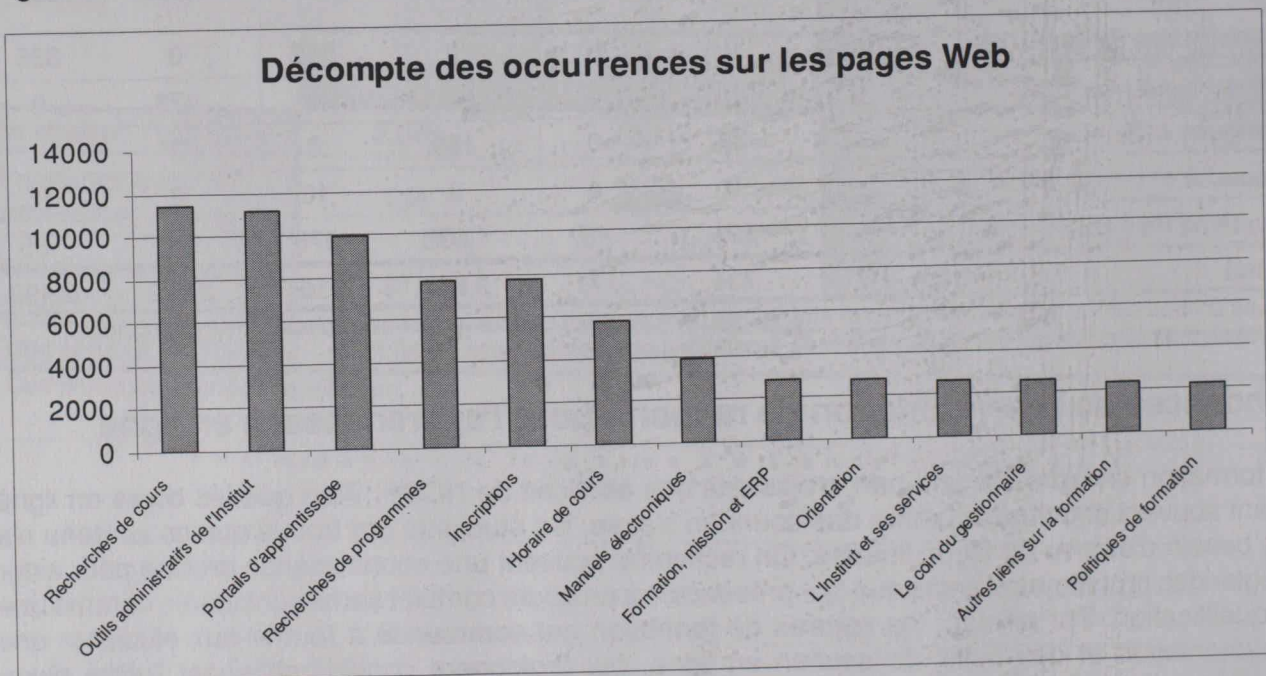
le temps passé par les visiteurs dans notre site Web pour explorer la documentation sur les cours et nous informer des sujets qui les intéressent.

Statistiques relatives à la formation en ligne pour l'exercice financier 2005-2006, ICSE virtuel		
<b>Occurrences</b>	Sur l'ensemble du site	3,120,985
	Nombre moyen par jour	8,550
<b>Visiteurs</b>	Visiteurs uniques	6,955
	Visiteurs qui ne sont entrés qu'une fois	1,371
<b>Sessions de visiteurs<sup>1</sup></b>	Total <sup>2</sup>	98,375
	Nombre moyen par jour	269
	Durée moyenne de la séance	10:42 minutes

<sup>1</sup> – Veuillez noter que, dans une session, les visiteurs peuvent « consulter » de nombreuses pages de nombreux répertoires.

<sup>2</sup> – Les sessions des visiteurs ont augmenté de 7.7% par rapport à la même période l'année antérieure.

Le plus grand nombre de sessions de visiteurs a commencé, comme nous nous y attendions, par la page d'accueil intranet de l'Institut (41,009 sessions de visiteurs). Le reste suit :



Cela est très descriptif de la manière dont les employés utilisent l'ICSE virtuel : c'est tout d'abord une voie de formation pour les étudiants qui recherchent un choix de cours ou de programme et pour leur inscription. La navigation est ensuite orientée vers les portails d'apprentissage, porte d'entrée vers les cours en ligne. Elle est suivie de manuels et autres outils utiles. L'outil dont se sert l'Institut pour gérer la formation est également très utilisé.

Les documents les plus téléchargés étaient les manuels électroniques (67%), suivis du calendrier des cours.





## Tendance de la présentation de rapports pour l'apprentissage en ligne au Centre d'apprentissage interculturel

Statistiques du site Web du Centre ([www.intercultures.gc.ca/www.intercultures.ca](http://www.intercultures.gc.ca/www.intercultures.ca)) :

La clientèle du Centre travaille principalement à l'extérieur de l'environnement intranet du MAECI. Il est donc crucial que le Centre fournisse certains services par l'intermédiaire de connexions Internet protégées et non protégées. Pour ce faire, le Centre compte sur son site Web comme portail d'information culturelle et sur les pays. Il pense qu'il est important d'examiner ces statistiques car elles reflètent le large éventail de produits et services interculturels qu'il élabore et maintient.

### Sommaire des visiteurs

Consultations : 253,525  
 Moyenne par jour : 694  
 Durée moyenne d'une consultation : 00:16:13  
 Durée médiane d'une consultation : 00:03:16  
 Moyenne des consultations par visiteur : 1.72  
 Moyenne d'aperçu de page visiteur : 3.24

Statistiques Web clés pour l'exercice financier 2005-2006, site de CFSC		
<b>Occurrences</b>	Sur l'ensemble du site	3,386,272
	Nombre moyen par jour	8,572
<b>Visiteurs</b>	Visiteurs uniques	7,514
	Visiteurs qui ne sont entrés qu'une fois	1,568
<b>Sessions de visiteurs</b>	Total	106,003
	Nombre moyen par jour	268
	Durée moyenne de la séance	10:40 minutes

Environ 18% de toutes les consultations sont aiguillées par le site Web du MAECI.

Hormis la page d'accueil et la page initiale, les pages les plus populaires du site Web du Centre sont les pages principales des *Aperçus par pays* et d'*Intercultures Magazine*.



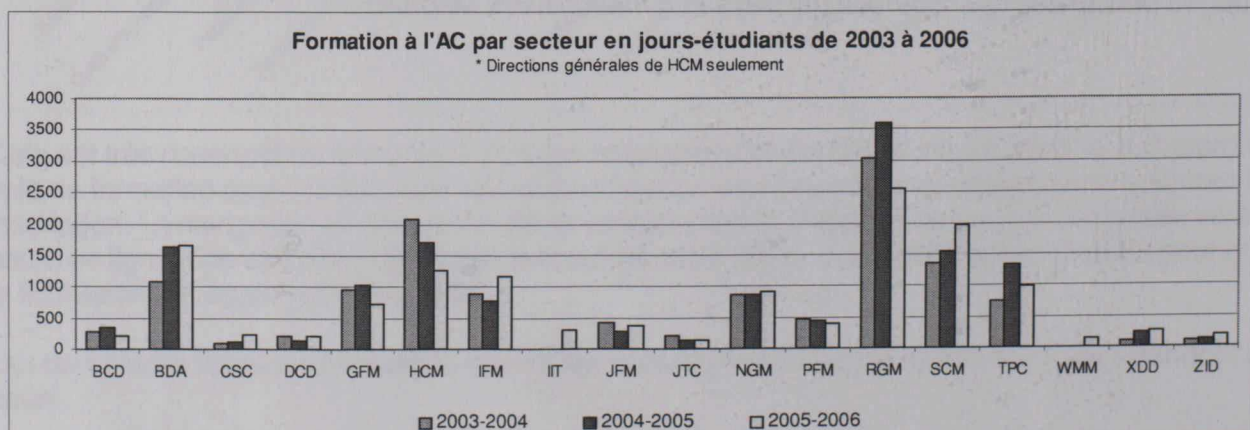
## 2.5. Formation à l'Administration centrale par secteur

SECTEUR	Étudiants	Sessions	Jours-étudiants	% de la formation à l'AC (jours-étudiants)
BDA	911	520	1,651	5.6%
BCD	148	139	213	0.7%
CSC	178	124	237	0.8%
DCD	136	101	216	0.7%
GFM	370	289	731	2.5%
HCM	820	602	1,263	4.3%
HCM - Autres <sup>1</sup>	2,097	626	15,385	52.5%
IFM	616	489	1,171	4.0%
IIT	199	106	297	1.0%
JFM	123	94	385	1.3%
JTC	81	71	152	0.5%
NGM	577	383	914	3.1%
PFM	247	202	409	1.4%
RGM	1,125	892	2,556	8.7%
SCM	1,496	688	1,960	6.7%
TPC	553	433	982	3.4%
WMM	101	69	135	0.5%
XDD	191	156	257	0.9%
ZID	100	81	177	0.6%
Autres secteurs <sup>2</sup>	139	126	194	0.7%
<b>TOTAL<sup>3</sup></b>	<b>10,208</b>		<b>29,285</b>	

<sup>1</sup> – Les chiffres indiqués pour « HCM – Autres » comprennent les recrues, les postes du bassin des affectations spéciales, les employés en formation linguistique à long terme.

<sup>2</sup> – « Autres secteurs » représente tous les employés de l'AC qui ne font pas partie d'un secteur, dont MINT, USS, DMT, DMA, entre autres.

<sup>3</sup> – Ce tableau ne comprend pas les journées de réflexion ou la formation en cours d'emploi des AGC.



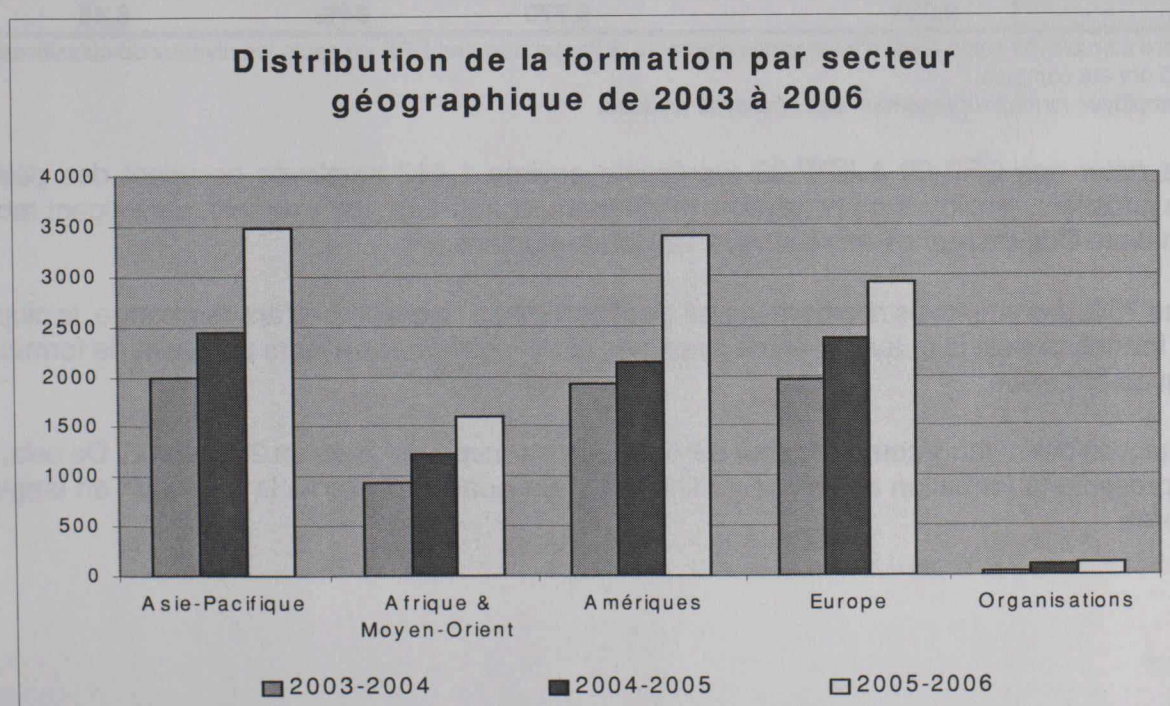


## 2.6. Formation dans les missions par secteur géographique

SECTEUR GÉOGRAPHIQUE	Étudiants	Sessions	Jours-étudiants	% mission (Jours-étudiants)
<b>AFRIQUE/ MOYEN-ORIENT</b>				
Afrique	655	390	884	8%
Moyen-Orient/Afrique du Nord	615	350	712	6%
<b>AMÉRIQUES</b>				
Amérique latine et Caraïbes	1,027	573	1,760	15%
Amérique du Nord	944	602	1,630	14%
<b>ASIE-PACIFIQUE</b>				
Asie du Nord et Pacifique	1,140	538	2,434	21%
Asie du Sud et Asie du Sud-Est	557	355	1,040	9%
<b>EUROPE</b>				
Eur. centrale, de l'Est et du Sud	673	366	867	8%
UE, Eur. du Nord et de l'Ouest	1,724	610	2,059	18%
<b>ORGANISATIONS<sup>1</sup></b>	108	78	126	1.1%
<b>TOTAL<sup>2</sup></b>	<b>7,443</b>		<b>11,512</b>	

<sup>1</sup> – Les organisations comprennent l'OTANB, GENEV, PESCO, POECD, PRMNY VOSCE et VPERM.

<sup>2</sup> – Les totaux ne comprennent pas les journées de réflexion, la formation en cours d'emploi de AGC ou les 3,433 employés des autres ministères fédéraux (AMF) non identifiés par rapport à une mission particulière.





## 2.7. Formation par groupe d'employés

	Étudiants	Sessions	Jours-étudiants	% total Jours-étudiants
<b>ERP</b>	5,586	1,143	8,408	19%
<b>Non permutants</b>	4,657	1,433	7,112	16%
<b>Permutants</b>	5,958	1,511	22,284	49%
<b>Autres</b>				
- Conjointes	66	67	1,069	2.4%
- AMG	1,039	509	4,282	9.5%
- Contractuels	423	281	398	0.9%
- Divers <sup>1</sup>	735	424	1,627	3.6%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>18,464</b>	<b>3,031</b>	<b>45,179</b>	

<sup>1</sup> – Divers comprend les autres participants au cours, qui ne font partie d'aucune autre catégorie.

<sup>2</sup> – Les journées de réflexion et la formation en cours d'emploi des AGC ne sont pas comprises.

	Employés du MAECI <sup>1</sup>	% de la population du MAECI	Nombre d'employés formés <sup>2</sup>	% d'employés formés dans leur groupe	Moyenne jours-étudiants par employé
<b>ERP<sup>1</sup></b>	3,662	41%	2,345	64%	3.58
<b>Non permutants</b>	2,544	28%	1,920	75%	3.83
<b>Permutants</b>	2,827	31%	1,505	53%	14.26
<b>Total</b>	<b>9,033</b>		<b>5,770</b>	<b>64%</b>	<b>6.45</b>

<sup>1</sup> – Nombre d'employés selon l'outil d'Intelligence d'affaires, à l'exception des ERP où seuls les niveaux de classification de 4 à 10 ont été comptés.

<sup>2</sup> – Les employés formés représentent des employés uniques.

Veillez noter que ERP-00 à ERP-03 représente environ 1,412 employés occupant des postes comme jardiniers, employés de nettoyage, messagers, chauffeurs, par exemple, qui exigent moins de formation. Ces catégories représentent 128 jours-étudiant.

Bien que 75% des employés non permutants aient participé à une activité d'apprentissage, la plupart de leur formation s'est faite au moyen de systèmes et de logiciels liés à leurs postes et de formation en langues officielles.

Les employés permutants comptent pour 53% de tous les étudiants-jours en 2005-2006. De cela, un tiers représente la formation en langues officielles et un quart représente la formation en langues étrangères.





### 3. FINANCES

#### 3.1. Dépenses de l'ICSE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Affaires internationales et gestion	\$3,091,209	\$2,890,183	\$2,702,954
DG et services de gestion	\$109,884	\$85,853	\$122,112
Formation interculturelle	\$248,719	\$213,509	\$217,596
Formation linguistique	\$3,178,689	\$3,295,884	\$3,046,447
Immobilisations	\$213,928	\$210,400	\$8,389
Salaires	\$4,887,176	\$5,438,499	\$5,543,006
Services ministériels	\$1,851,500	\$1,466,587	\$1,463,043
<b>TOTAL</b>	<b>\$13,581,105</b>	<b>\$13,600,915</b>	<b>\$13,103,547</b>

Les chiffres ci-dessus comprennent le financement reçu d'autres directions pour soutenir des programmes comme la formation au Canada des ERP, et un financement supplémentaire reçu dans le cadre du Plan d'action des RH.

L'ICSE a eu un déficit au cours du présent exercice financier. C'est la raison pour laquelle aucun équipement n'a été acheté.



## 3.2. Dépenses par programme

PROGRAMMES	Dépenses directes y compris les frais de voyage		
	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>PROGRAMMES AXÉS SUR LA MATIÈRE :</b>			
Administration consulaire	\$248,591	\$252,901	\$235,661
Compétences de base administratives	\$97,143	n/d	n/d
Compétences de base professionnelles	\$309,395	\$394,025	\$249,394
Développement du commerce international et politique commerciale et économique <sup>1</sup>	\$224,430	\$194,206	\$283,193
Développement organisationnel	\$360,571	\$217,897	\$148,138
Diplomatie ouverte <sup>1</sup>	\$167,897	\$145,246	\$166,773
Formation hors des heures de travail	\$139,806	\$81,537	\$149,970
Formation interculturelle	\$248,718	\$173,389	\$186,438
Formation professionnelle individuelle	\$348,609	\$282,834	\$272,198
Gestion financière <sup>2</sup>	\$61,355	\$22,838	\$279,897
Gestion/technologie de l'information <sup>3</sup>	\$204,825	\$157,334	\$27,987
Langues étrangères	\$2,352,895	\$2,109,304	\$2,024,259
Langues officielles	\$825,794	\$1,182,081	\$848,261
Perfectionnement de la gestion	\$390,181	\$370,952	\$389,428
Ressources humaines	\$191,939	\$66,005	\$14,537
Sécurité et coopération internationales	\$190,153	\$201,136	\$235,389
Système de gestion intégrée <sup>4</sup>	\$90,447	n/d	n/d
<b>PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT DES EMPLOYÉS :</b>			
AGC - Formation en milieu de travail	\$260,552	\$306,676	\$351,730
Prog. de formation au Canada (ERP) <sup>1</sup>	\$532,943	\$386,620	\$441,003
Prog. de perfect. du service extérieur	\$599,900	\$496,095	\$325,290

<sup>1</sup> – Le Programme au Canada couvre seulement les cours de CFSS. Le coût de la formation des agents ERP commerciaux et des affaires publiques est crédité dans le cadre des Programmes d'expansion internationale des affaires et de la diplomatie ouverte.

<sup>2</sup> – L'importante augmentation des dépenses peut s'expliquer par une formation additionnelle dans le domaine de la gestion financière. Des cours supplémentaires sur les marchés et sur la gestion et les contributions ont été dictés tout au long de l'année.

<sup>3</sup> – Une formation sur la gestion/technologie de l'information a été donnée par CFSS mais financée par d'autres directions.

<sup>4</sup> – Les chiffres pour le Système de gestion intégrée sont compris dans la rubrique *Gestion financière*.

Les chiffres ci-dessus comprennent le financement reçu d'autres directions pour soutenir des programmes comme la formation au Canada des ERP, et un financement supplémentaire reçu dans le cadre du Plan d'action des RH. Le tableau ci-dessus ne comprend pas les salaires de l'Institut.





### 3.3. Coût par jour-étudiant par programme<sup>1</sup>

PROGRAMMES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Administration consulaire	\$71	\$156	\$124
AGC - Formation en milieu de travail	\$281	\$444	\$349
Compétences de base administratives	\$392	n/d	n/d
Compétences de base prof. (incl. PPSE)	\$269	\$324	\$289
Développement du commerce international et politique commerciale et économique	\$364	\$258	\$203
Développement organisationnel <sup>2</sup>	\$150	\$363	\$288
Diplomatie ouverte	\$341	\$686	\$2,819
Formation hors des heures de travail	\$197	\$125	\$98
Formation interculturelle <sup>4</sup>	\$697	\$492	\$521
Formation professionnelle individuelle	\$280	\$271	\$276
Gestion financière	\$414	\$977	\$804
Gestion/technologie de l'information	\$574	\$186	\$166
Langues étrangères	\$323	\$339	\$357
Langues officielles	\$123	\$172	\$121
Perfectionnement de la gestion	\$258	\$250	\$184
Prog. de formation au Canada (ERP)-CFSS <sup>3</sup>	\$244	\$351	\$245
Ressources humaines	\$294	\$237	\$192
Sécurité et coopération internationales	\$324	\$396	\$507
Système de gestion intégrée <sup>5</sup>	\$494	n/d	n/d
<b>Coût moyen par jour-étudiant de l'ICSE :</b>	<b>\$321</b>	<b>\$335</b>	<b>\$397</b>

<sup>1</sup> - Comprend les salaires et les frais généraux du Ministère mais exclut les coûts du voyage.

<sup>2</sup> - Le développement organisationnel comprend toutes les activités d'apprentissage, les journées de réflexions à l'AC et dans les missions, l'encadrement et l'analyse organisationnelle, dont certains ne sont pas entrés dans le SGRH et n'aboutissent pas à des jours-étudiants.

<sup>3</sup> - Les cours dictés par CFSD au Canada pour les ERP entrent dans le cadre de leurs programmes respectifs pour ce modèle d'établissement des coûts, p. ex. : l'expansion internationale des affaires et la diplomatie ouverte.

<sup>4</sup> - Les coûts pour la prestation d'une formation interculturelle comprennent les experts en la matière pour chaque pays particulier.

<sup>5</sup> - Les chiffres pour le Système de gestion intégrée sont compris dans la rubrique *Gestion financière*.

Le coût moyen jour-étudiant de l'ICSE, salaires de l'ICSE, frais généraux du Ministère et voyage compris, pour l'année 2005-2006 est de \$397.



## 3.4. Recettes nettes en vertu du crédit de l'ICSE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Gestion et affaires internationales	\$24,237	\$24,236	\$20,250
Services ministériels	\$0	\$0	\$0
Formation interculturelle	\$3,853,322	\$3,645,199	\$4,527,291
Formation linguistique	\$529,675	\$308,208	\$796,966
DG & gestion des services	\$212,266	\$240,153	\$243,244
<b>TOTAL</b>	<b>\$4,621,503</b>	<b>\$4,217,796</b>	<b>\$5,587,751</b>





## 4. ÉVALUATIONS

### 4.1. Résultats des évaluations de niveau 1

Les évaluations du niveau 1 mesurent la manière dont les participants à un programme de formation y réagissent. Elles essaient de répondre à des questions concernant les perceptions des participants : Ont-ils aimé le programme? Le contenu était-il en rapport avec leur travail? La formation les aidera-t-elle à accomplir leurs tâches? L'ICSE mesure cela en remettant à chaque participant un questionnaire à la fin du cours. Les répondants déterminent s'ils sont d'accord avec les énoncés précis. L'ICSE utilise une échelle allant de 1 (négatif) à 5 (positif). Les résultats de l'évaluation fournissent une information précieuse pour l'amélioration d'un programme de formation. Bien qu'une réaction positive ne garantisse pas l'apprentissage, une réaction négative réduit presque certainement la possibilité d'assimilation du cours. Des évaluations du niveau 1 sont effectuées sur tous les cours, et les résultats par programme sont exposés ci-dessous. Au cours du dernier exercice financier, l'ICSE a effectué 46,148 sondages de niveau 1, dont les résultats moyens par programme sont cités ci-dessous. Les chiffres représentent les résultats moyens globaux en ce qui a trait à la satisfaction des participants à l'égard de la formation de l'ICSE, exprimés en pourcentages.

PROGRAMMES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>Compétences de base</b>	89%	89%	87%
<b>Gestion financière</b>	82%	76%	81%
<b>Formation en langues étrangères</b>			
- Maintien	85%	85%	87%
- Compétences professionnelles	85%	84%	82%
- Intégration sociale	83%	85%	82%
<b>Gestion des ressources humaines</b>	88%	86%	86%
<b>Programmes de formation au Canada (ERP)</b>	89%	84%	84%
<b>Gestion/technologie de l'information</b>	86%	84%	85%
<b>Système de gestion intégrée</b>	88%	86%	83%
<b>Formation interculturelle</b>	84%	91%	89%
<b>Développement du commerce international</b>	85%	86%	85%
<b>Sécurité et coopération internationales</b>	82%	85%	85%
<b>Perfectionnement de la gestion</b>	87%	85%	87%
<b>Formation en langues officielles</b>			
- Maintien	80%	82%	84%
- Compétences professionnelles	80%	83%	87%
<b>Développement organisationnel<sup>1</sup></b>	88%	87%	85%
<b>Diplomatie ouverte</b>	91%	85%	89%
<b>Politique commerciale et économique</b>	81%	83%	85%
<b>Moyenne annuelle</b>	85%	85%	85%

<sup>1</sup> – Le développement organisationnel comprend les évaluations des séries de savoir-faire et des journées de réflexion.



EVALUATION: A tool to help you view an action research project

At the end of the project, you should be able to:

1. Evaluate the effectiveness of the project

The first step in the evaluation process is to identify the objectives of the project. These objectives should be specific, measurable, achievable, relevant, and time-bound. For example, if the project is aimed at improving student performance in a particular subject, the objectives might be to increase the percentage of students who pass the subject by a certain percentage, to reduce the number of students who are absent, or to increase the number of students who are engaged in the learning process. Once the objectives have been identified, the next step is to collect data on the progress of the project. This data can be collected in a variety of ways, including through the use of questionnaires, interviews, focus groups, and direct observation. The data should be collected at regular intervals throughout the project, and should be analyzed to determine whether the objectives have been met. Finally, the results of the evaluation should be used to inform the planning of future projects. If the project has been successful, the results can be used to identify best practices and to share them with other teachers. If the project has not been successful, the results can be used to identify areas for improvement and to develop strategies to address these areas.

The second step in the evaluation process is to identify the indicators of success. These indicators should be specific, measurable, and achievable. For example, if the project is aimed at improving student performance in a particular subject, the indicators might be the percentage of students who pass the subject, the number of students who are absent, or the number of students who are engaged in the learning process. Once the indicators have been identified, the next step is to collect data on the progress of the project. This data can be collected in a variety of ways, including through the use of questionnaires, interviews, focus groups, and direct observation. The data should be collected at regular intervals throughout the project, and should be analyzed to determine whether the indicators have been met. Finally, the results of the evaluation should be used to inform the planning of future projects. If the project has been successful, the results can be used to identify best practices and to share them with other teachers. If the project has not been successful, the results can be used to identify areas for improvement and to develop strategies to address these areas.

Program	Year	Indicator	Value
Mathematics	1998	Percentage of students who pass	75%
Mathematics	1999	Percentage of students who pass	80%
Mathematics	2000	Percentage of students who pass	85%
Mathematics	2001	Percentage of students who pass	90%
Mathematics	2002	Percentage of students who pass	95%
Mathematics	2003	Percentage of students who pass	98%
Mathematics	2004	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2005	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2006	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2007	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2008	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2009	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2010	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2011	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2012	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2013	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2014	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2015	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2016	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2017	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2018	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2019	Percentage of students who pass	100%
Mathematics	2020	Percentage of students who pass	100%



## 5. ANNEXES

### 5.1. Formation à l'AC par la Direction générale

DIRECTION GÉNÉRALE <sup>1</sup>	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>Communications</b>			
BCD	11	11	22
BCF	24	21	25
BCM	36	34	59
BCP	29	27	40
BCS	28	27	36
<b>Expansion des affaires et Délégué commercial en chef</b>			
BDA	658	347	848
BDO	252	173	803
<b>Politique stratégique, communications et planification ministérielle</b>			
CSC	27	22	42
CSM	7	6	3
CSS	144	96	192
<b>Services ministériels et exécutifs</b>			
DCD	31	30	44
DCB	3	4	19
DCL	37	31	65
DCP	58	28	69
DCT	3	3	9
DSR	5	5	10
<b>Enjeux mondiaux</b>			
GFM	180	133	384
GCX	4	4	3
GDD	74	64	180
GED	68	57	91
GID	42	30	72
GNX	1	1	1
<b>Ressources humaines</b>			
HCM	10	10	9
CFSI	395	282	666
HAM	51	42	117
HES	71	53	108
HFD	73	60	94



DIRECTION GÉNÉRALE <sup>1</sup>	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
HLD	45	33	53
HMO	81	51	109
HSD	94	71	107
Pool Rollup	2,097	626	15,385
<b>Sécurité internationale</b>			
IFM	2	2	5
IAM	24	22	41
ICX	29	28	75
IDD	128	106	277
IGX	105	86	257
IRD	163	112	181
ISD	158	125	329
IXS	8	8	6
<b>Investissement, science et technologie</b>			
IIT	3	2	2
IIM	138	162	208
IIP	46	30	75
IMG	12	12	12
<b>Conseiller juridique</b>			
JFM	5	5	31
JAM	7	6	7
JLD	111	83	347
<b>Directeur général, Direction générale du droit commercial</b>			
JTC	80	70	152
<b>Amérique du Nord</b>			
NGM	3	3	1
CND	302	156	474
NAD	110	90	173
NAM	58	51	76
NED	34	30	30
WMA	70	53	160
<b>Politique stratégique et diplomatie ouverte</b>			
PFM	5	5	6
CAM	43	37	65
PCD	87	69	134
PID	44	32	77
POD	68	59	127





DIRECTION GÉNÉRALE <sup>1</sup>	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>Relations bilatérales</b>			
RGM	11	11	17
RAD	82	72	167
RED	105	82	277
RFD	121	105	213
RLD	139	124	273
RMD	186	136	509
RPD	147	120	464
RRD	192	138	461
RSD	141	104	175
<b>Services ministériels</b>			
SCM	28	24	26
SMD	97	83	154
SPD	189	114	209
SRD	153	97	295
SXD	1,029	370	1,276
<b>Politique et négociations commerciales</b>			
TPC	275	224	463
TMG	31	28	35
TPB	93	59	184
TPM	153	120	299
TPX	2	2	1
<b>Marché mondial</b>			
WMM	1	1	1
WMO	89	58	120
WMS	11	10	14
<b>Bureau du protocole</b>			
XDD	4	4	15
XDC	69	54	94
XDM	27	28	40
XDS	34	21	27
XDV	57	49	81
<b>Inspecteur général</b>			
ZID	16	16	65
ZIE	21	13	28
ZIV	48	37	67
ZVE	15	15	17



DIRECTION GÉNÉRALE <sup>1</sup>	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>Autres</b>			
DMA	52	47	83
DMT	62	56	77
MINT	21	20	33
USS	4	3	1

<sup>1</sup> - La liste des directions générales provient de l'Intelligence d'affaires et comprend seulement les directions générales où au moins une personne a suivi une formation au cours du dernier exercice financier.





## 5.2. Formation dans les missions

MISSION	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>AFRIQUE ET MOYEN-ORIENT</b>			
<b>MOYEN-ORIENT ET AFRIQUE DU NORD</b>			
Abou Dhabi	26	13	29
Alger	57	24	53
Amman	66	24	94
Bagdad	1	1	3
Beyrouth	68	44	72
Le Caire	30	14	26
Damas	97	61	104
Dubay	9	6	4
Koweït	18	16	18
Rabat	59	26	67
Ramallah	6	6	17
Riyad	35	29	53
Téhéran	41	28	40
Tel Aviv	51	38	67
Tripoli	5	6	17
Tunis	46	14	48
<b>AFRIQUE</b>			
Abidjan	79	35	84
Abuja	66	53	91
Accra	45	28	84
Addis-Abeba	14	13	32
Bamako	21	19	24
Conakry	1	1	0
Dakar	73	27	76
Dar-es-Salaam	17	13	10
Harare	45	18	68
Khartoum	6	5	13
Kigali	6	6	14
Kinshasa	5	5	2
Libreville	25	25	38
Lusaka	8	8	27
Maputo	10	10	26



MISSION	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
Nairobi	112	63	170
Ouagadougou	9	9	17
Pretoria	70	38	80
Yaoundé	43	14	28
<b>AMÉRIQUES</b>			
<b>AMÉRIQUE DU NORD</b>			
Anchorage	3	3	8
Atlanta	29	26	84
Boston	37	21	81
Buffalo	30	19	59
Chicago	26	18	41
Dallas	27	18	46
Denver	49	35	96
Détroit	44	41	110
Guadalajara	26	20	55
Houston	12	12	18
Los Angeles	59	41	119
Mexico	248	88	427
Miami	50	38	63
Minneapolis	16	12	24
Monterrey	24	15	52
New York	43	37	71
Philadelphie	3	3	3
Phoenix	8	8	18
Raleigh/Durham	8	8	17
San Diego	8	6	18
San Francisco	24	20	62
Seattle	33	20	29
Tucson	7	6	14
Washington	130	87	115
<b>AMÉRIQUE LATINE ET CARAÏBES</b>			
Bogota	103	52	198
Brasilia	64	22	87
Bridgetown	85	35	77
Buenos Aires	114	60	175





MISSION	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
Caracas	80	41	102
Georgetown	12	12	20
Guatemala	39	20	76
La Havane	81	37	124
Kingston	34	18	19
La Paz	1	1	1
Lima	38	25	44
Managua	1	1	1
Montevideo	9	9	15
Panama	6	7	7
Port-au-Prince	24	18	41
Port of Spain	66	30	100
PRMOAS	9	9	12
Quito	15	12	13
Rio de Janeiro	6	5	86
San José	48	40	119
San Salvador	26	25	74
Santiago	32	22	75
Santo Domingo	29	28	64
Sao Paulo	104	43	232
Tegucigalpa	1	1	1
<b>ASIE-PACIFIQUE</b>			
<b>ASIE DU NORD ET PACIFIQUE</b>			
Beijing	323	130	563
Canberra	36	27	114
Chongqing	6	4	21
Guangzhou	46	32	233
Hong Kong	85	48	256
Osaka	40	21	49
Seoul/Pusan	63	37	232
Shanghai	55	38	116
Sydney	43	33	82
Taipei	73	46	232
Tokyo/Nagoya/Fukuoka	351	105	496
Wellington/Auckland	19	17	40



MISSION	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>ASIE DU SUD ET ASIE DU SUD-EST</b>			
Bandar Seri Begawan	34	26	55
Bangkok	48	27	60
Chandrigarh	24	21	45
Colombo	21	18	151
Dhaka	21	18	18
Hanoi	32	25	97
Ho Chi Minh	22	17	34
Islamabad	43	37	83
Jakarta	39	24	46
Kuala Lumpur	71	31	92
Manille	68	33	103
Mumbai	11	9	57
New Delhi	73	41	141
Phnom Penh	2	2	5
Singapore	48	26	53
<b>EUROPE</b>			
<b>EUROPE CENTRALE, DE L'EST ET DU SUD</b>			
Almaty	9	10	43
Ankara	52	27	66
Belgrade	104	68	87
Bratislava	3	3	11
Bucharest	38	27	50
Budapest	53	28	64
Kandahar	3	3	27
Kyiv	79	38	118
Moscou	152	55	141
Prague	22	18	21
Riga	19	16	75
Sarajevo	4	4	7
St. Pétersbourg	3	3	10
Tirana	6	5	6
Vilnius	5	5	8
Varsovie	115	51	126
Zagreb	6	5	7



MISSION	Étudiants	Sessions complétées	Jours-étudiants
<b>UNION EUROPÉENNE, EUROPE DU NORD ET DE L'OUEST</b>			
Athènes	88	32	97
Berlin	278	65	320
Berne	32	12	37
Bruxelles	52	17	96
Bruxelles BREEC	26	20	37
Copenhague	31	12	26
Dublin	13	11	13
Düsseldorf	22	11	32
Hambourg	7	2	13
Helsinki	18	13	31
Lisbonne	55	21	36
Londres	282	78	367
Madrid	63	35	78
Milan	57	24	49
Munich	33	18	48
Oslo	35	17	87
Paris	256	68	322
Reykjavik	5	5	15
Rome	213	76	205
Stockholm	44	20	30
La Haye	30	23	34
Vatican	1	1	1
Vienne	83	29	86
<b>ORGANISATIONS</b>			
GENEV	27	24	37
OTANB	32	14	31
PESCO	7	2	16
POECD	9	7	11
PRMNY	28	27	27
VOSCE	2	2	2
VPERM	3	2	2



## 5.3. Formation par catégorie professionnelle d'employés

CATÉGORIE PROFESSIONNELLE D'EMPLOYÉS	Jours-étudiants	% du total jours-étudiants
AS	7,060	16.09%
CO	1,734	3.95%
CR	1,093	2.49%
CS	1,045	2.38%
EDS	161	0.37%
EG	36	0.08%
EL	99	0.23%
ES	615	1.40%
EX	2,047	4.66%
FI	330	0.75%
FS	1,451	3.31%
FSAIO (dès le début)	6,935	15.80%
FSDP	5,500	12.53%
IS	256	0.58%
LES	7,937	18.09%
MILIT	66	0.15%
PE	271	0.62%
PG	127	0.29%
PM	603	1.37%
SI	208	0.47%
Autres catég. <sup>1</sup>	6,313	14.38%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>43,887</b>	

<sup>1</sup> – « Autres catég.» comprend les étudiants, les agents contractuels, les employés d'autres ministères, les conjoints et toutes les personnes sans catégorie professionnelle d'employés ou dont la formation représentait moins de 0.1% du total et qui ont suivi des cours de formation de l'ICSE.

<sup>2</sup> – Le total n'inclut pas les séances de formation ni la formation en milieu de travail des AGC.



doc  
CA1  
EA450  
R24  
EXF  
2005/2006

# REPORT ON LEARNING 2005-2006

CANADIAN FOREIGN SERVICE INSTITUTE  
INSTITUT CANADIEN DU SERVICE EXTÉRIEUR







# TABLE OF CONTENTS

Dept. of Foreign Affairs  
Min. des Affaires étrangères  
OCT 27 2006  
Return to Departmental Library  
Retourner à la Bibliothèque du Ministère

## Message from the Director General

### 1. Highlights of CFSI Achievements

- 1.1. The Canadian Foreign Service Institute
- 1.2. Foreign Language Training
- 1.3. Official Language Services
- 1.4. Integrated Management System (IMS) Enterprise Upgrade Training Project
- 1.5. SIGNET Training for the DFAIT Regional Offices
- 1.6. Outlook Conference Room Booking Online Tutorial
- 1.7. SIGNET Web and SIGNET Remote Access Quick Reference Guides
- 1.8. Resource Management Foundation Course
- 1.9. Management Consular Development Programme
- 1.10. Contract for Services Training
- 1.11. Values and Ethics Training
- 1.12. Occupational Health and Safety (OHS) Training
- 1.13. Consular Operational Officers Training
- 1.14. Administrative Assistant Development Programme (AADP)
- 1.15. Pilot for Returning Administrative Assistants
- 1.16. Locally Engaged Staff (LES) In-Canada Training Programme
- 1.17. Pilot for a Co-Delivery with CIC and CIDA
- 1.18. Welcome Back Reception
- 1.19. Returnee Survey and Report to HR
- 1.20. Pre-Departure and Debriefing Training of Election Observers for Haiti and West Bank/Gaza
- 1.21. Commonwealth and Francophonie Bursary Students
- 1.22. Intercultural Tools for Trade - CD-ROM for the WTO Ministerial Conference in Hong Kong
- 1.23. Intercultures Magazine
- 1.24. Pilot of International Personnel Assessment Tool (iPASS) with the Immigration and Refugee Board of Canada (IRBC)
- 1.25. Training for Staff Going to Dangerous Zones
- 1.26. New Course on Economics for Foreign Policy Practitioners
- 1.27. Area Study Programme
- 1.28. New Feature for the Foreign Service Development Programme
- 1.29. Public Affairs Programme for Locally Engaged Staff
- 1.30. New International Affairs Curriculum
- 1.31. Cooperation Between CFSD and International Trade Partners
- 1.32. Management Development: New Feature
- 1.33. Meeting Evolving Needs in Organizational Development

### 2. Volume

11

- 2.1. Training at DFAIT - Headquarters and Missions
- 2.2. Training by Programme
- 2.3. Training by Programme - Two-Year Comparison
- 2.4. Distance Learning and Trends in Reporting
- 2.5. Training at HQ by Branch
- 2.6. Training at Missions by Geographic Area
- 2.7. Training by Employee Group

### 3. Finance

21

- 3.1. CFSI Expenditures
- 3.2. Expenditures by Programme
- 3.3. Cost per Student Day by Programme
- 3.4. CFSI Vote-Netted Revenue

17463766(G) 1746374(F)



**4. Evaluations**

25

- 4.1. Level One, Course Evaluation Results

**5. Annex**

27

- 5.1. Training at HQ by Bureau
- 5.2. Training at Missions
- 5.3. Training by Employee Classification

## Message from the Director General

I was named Director General of the Canadian Foreign Service Institute on August 8, 2005, five months into the fiscal year covered by this report. Senior management had just announced its decision to undertake a full-scale evaluation of the Institute and, at this writing in May 2006, we are awaiting the delivery of the evaluators' final report. The decision to undertake an evaluation was based on a number of factors - the Canada School of the Public Service was established in 2003, International Trade had been created as a separate department later that year and the transformation agenda within Foreign Affairs had been announced in early 2004. Clearly the context in which the Institute had been created in 1992 had changed significantly and it was time to step back and determine its future role and mandate in order to ensure that it continued to meet the learning needs of the department and the government.

One of the first findings of the evaluators was that the people they interviewed consistently regarded the Institute as an important and valuable asset for the department. Although this was not a surprise, it is always rewarding to have your work recognized. More importantly, the finding confirms the positive role the Institute has been playing in the careers of departmental employees and employees of other departments since its creation.

With the release of the final report of the evaluation, the Institute will be at a turning point. How do we ensure that we deliver quality training, the right quality training, in a period of limited budgets and constant change? How do we harness the power of technology to maximize our reach and effectiveness? How do we work with the Canada School and other partners to complement and reinforce our particular areas of expertise? How do we continue to earn the respect of our clients? The answers to these questions will not be contained in the evaluation report. It will provide guidance, suggestions and options that will need to be studied and analysed. The true determinant of the Institute's future will be how the recommendations are implemented.

The greatest asset that the Institute possesses is its employees. They demonstrate every day their skills, determination, professionalism and dedication. They are the face and the heart of CFSI. I have been honoured to work with these women and men over the past ten months. With their continuing commitment to high quality learning and service delivery, I am confident that the future of the Institute is assured.

Michael Calcott  
Director General  
Canadian Foreign Service Institute







# 1. HIGHLIGHTS OF CFSI ACHIEVEMENTS

## 1.1. The Canadian Foreign Service Institute

A significant development in the governance of the Institute was the creation of a Canadian Foreign Service Institute (CFSI) Governance Board, chaired at the Associate Deputy Minister level and having as members senior officials of DFAIT, Citizenship and Immigration, the Canada School of the Public Service and CIDA. The Board, which had its first meeting in September 2005, will guide the strategic direction of the Institute to ensure that it meets the priorities of the government.

## 1.2. Foreign Language Training

The Foreign Language Committee was established in January 2006 and has already met twice. Its mandate is as follows:

- Promote the value and importance of foreign language capacity within the department and the government
- Promote the training capacity of CFSL with other government departments with a view to better integrating language training resources
- Make recommendations on improving foreign language training based on programme audits and a regular review of test results
- Identify and analyse innovative approaches to foreign language training
- Provide advice to HCM on recruitment opportunities to improve foreign language capacity in the department
- Provide advice to HCM and to geographics on the language designation of positions and on proposed assignments to those positions
- Recommend changes to the foreign language policy to DMA Management Committee
- Report annually to Executive Committee on all aspects of foreign language training
- Meet at a minimum of eight (8) times per year.

CFSL proposed to the Committee various scenarios to better adapt Professional Proficiency, Social Integration and Immersion courses to the employees' current needs. The committee will be studying those proposals during the coming year.

An important new contract was negotiated to offer foreign language services for the next five years. Although the budget situation forced the suspension of language training for Canada-based staff abroad, new modules were developed to offer online courses in foreign languages, especially at the beginner level.

Various departments have demonstrated an interest in the services provided by CFSL which is increasingly being recognized as a center of expertise in foreign languages. Important memorandums of understanding (MOUs) already exist with CIDA and CIC to provide language training to their employees. Other agreements have been negotiated with about 30 OGDs that are submitting increasing requests for full-time training. Plans are made to negotiate another important MOU with at least one department in 2006.





### 1.3. Official Language Services

The year was particularly busy in Official Languages as CFSL received an increasing number of requests from DFAIT as well as from OGDs. In fact, the demands were so numerous, especially from the OGDs, that CFSL had to reassess its mandate. Considering that CFSL was initially created to offer Foreign Language training and that Official Language courses are available from a variety of sources both in the public and private sectors, the decision was made to limit in the future the offering of Official Language courses to the ab initios and EXs of DFAIT. Should room be available, other requests may be accepted on a cost-recovery basis. CIC has expressed its interest in continuing to use the services for its own ab initios.

Furthermore, to meet the needs of the Locally Engaged Staff who offer bilingual services to Canadian clients in the missions, online French and English courses were given to 250 employees in the missions and CFSL intends to continue and even increase these services. This will enable the LES to comply with the requirements of Official Languages legislation.

#### Official Language Testing 2005-2006

		French	English	Total
<b>Centre for Language Training</b>	Reading	352	175	527
	Writing	250	129	379
	Oral	473	-	473
	<b>Total</b>	<b>1,075</b>	<b>304</b>	<b>1,379</b>
<b>Public Service Commission</b>	Reading	100	50	150
	Writing	70	70	140
	Oral	495	167	662
	Diagnostic	190	-	190
	<b>Total</b>	<b>855</b>	<b>287</b>	<b>1,142</b>
<b>Grand Total</b>		<b>1,930</b>	<b>591</b>	<b>2,521</b>

All of the above-described tests are Official Language tests. The Official Languages Unit of CFSL administers English and French Reading and Writing tests throughout the world at our embassies, some of our Regional Offices, at the Bisson Campus and at Lester B. Pearson. They also administer 80% of the French Oral Interaction tests.

The Public Service Commission administers all the English Oral Interaction tests, some French Oral Interaction tests for missions abroad and some Writing tests for areas in Canada where we cannot administer the tests. As well, the PSC administers all tests requiring special accommodation.





#### **1.4. Integrated Management System (IMS) Enterprise Upgrade Training Project**

The Centre for Corporate Services Learning (CFSS) managed the training component of the upgrade of IMS to the SAP 4.7 Enterprise version. The SAP 4.7 Enterprise environment included major changes, upgrades and new features which resulted in some changes to procedures in the department. The ERP training team worked beside the financial experts and IMS functional team to obtain knowledge and expertise for nine months before the implementation. The initial training for the changes and new features was delivered in four weeks before and after the implementation date of November 16, 2005. The training was completed via remote and classroom training to more than 1,300 users at Headquarters and at 160 missions through more than 300 training sessions. The training to the missions required staff to work shifts to cover the various time zones. The IMS training documentation needed to be researched, clarified, rewritten and distributed to users at HQ and Missions. As a result of the upgrade to Enterprise, a new training strategy had to be developed. The new strategy will include online tutorials blended with instructor-led workshops delivered remotely for missions, and regular classroom courses for HQ.

#### **1.5. SIGNET Training for the DFAIT Regional Offices**

SIGNET 3 was deployed to fourteen DFAIT Regional Offices across Canada after two years of being integrated in the department from Industry Canada. Eleven offices received remote access to SIGNET while three received full SIGNET. CFSS conducted an analysis to establish the client's training needs and created a curriculum that included accessing SIGNET, an overview of the system and its main tools, Information Management principles, as well as an overview of the Intranet and how to access departmental information. This training resulted in DFAIT employees using the same system as their colleagues at Headquarters and at missions abroad to communicate with each other and their clients.

#### **1.6. Outlook Conference Room Booking Online Tutorial**

CFSS designed and developed an online tutorial on how to reserve conference rooms using Outlook 2003. In addition to the tutorial, CFSS hosted a two-day kiosk introducing the new feature, which is now in general use across the department.

#### **1.7. SIGNET Web and SIGNET Remote Access Quick Reference Guides**

SXD upgraded the departmental mobility tools, therefore CFSS developed quick reference guides for SIGNET Web and SIGNET Remote Access as performance support tools and has posted them on the departmental Intranet for easy access.





### **1.8. Resource Management Foundation Course**

This year has seen the completion of the Resource Management Foundation Course for Missions. This course is designed as an online simulation that takes the participant through a "Year in the Life of a Programme Manager at a mission". The online course is a pre-requisite to the Programme Managers Abroad course offered annually as part of the pre-posting programme.

### **1.9. Management Consular Development Programme**

The Management Consular Development Programme has been upgraded with a redesigned "Financial Management Course" that was delivered in two modules. For the first time the budget cycle and financial planning and forecasting were included in the course. The material formally presented by SMFF had been redesigned with their collaboration to create learning material that is competency- and knowledge-based.

### **1.10. Contract for Services Training**

In line with the federal government's commitment to strengthening management and administrative capacity in departments, regional "Contracting for Services" courses were offered this year in Mexico City and Kuala Lumpur. Resources from the departmental Contracting Division (SPPG) and the Centre for Corporate Services Learning (CFSS) delivered the two sessions to employees responsible for drafting, signing and administering contracts as well as Contract Review Board members.

### **1.11. Values and Ethics Training**

In line with the government's commitment to making values and ethics an integral part of how departments operate, the Centre for Corporate Services Learning (CFSS) has incorporated modules on Values and Ethics, offered by ZVE, into the one-day Orientation for Newcomers to the Department, to the Management Consular Development Programme, to the Administrative Assistant Development Programme and to the LES In-Canada Programme courses.

### **1.12. Occupational Health and Safety (OHS) Training**

Centre for Corporate Services Learning (CFSS) and the Canada School of Public Service (CSPS) completed a memorandum of understanding (MOU) whereby the Canada School was given permission to use the CFSS online OHS course on its website. This course, which was developed by CFSS, is now available to all public servants in the federal government.





### **1.13. Consular Operational Officers Training**

Acting upon a request from the Operations Centre (CNE) the Centre for Corporate Services Learning (CFSS) developed a training programme for Operational Officers in CNE who receive telephone inquiries from news outlets, other Departments and the Canadian public. Some of the subjects covered in the training were dealing with difficult client service situations on the telephone, speaking to Canadians in an intercultural context as well as an in-depth knowledge of key DFAIT divisions.

### **1.14. Administrative Assistant Development Programme (AADP)**

In April 2005 the pre-posting portion of the AADP was successfully delivered for the first time after a pilot to 23 participants over a 5-day period. The introductory portion of the programme was delivered in 2 sessions of 18 days to 15 new recruits and achieved over 4.00 in evaluation scores.

### **1.15. Pilot for Returning Administrative Assistants**

A new half-day workshop session was piloted for returning Administrative Assistants to bring them up to speed on any administrative or policy changes at HQ to assist them with their reintegration. The workshop was very successful and will probably be repeated.

### **1.16. Locally Engaged Staff (LES) In-Canada Training Programme**

During this fiscal year, CFSS scheduled training sessions for four groups of Locally Engaged Staff as part of the LES In-Canada Programme. The courses were for Assistants to Heads of Programme, Receptionists, and Accountants. A total of 91 LES have been trained this year through this Programme. The courses have been very successful, receiving an average score of over 4 out of 5 in level one evaluations. Participants have described the training as being "encompassing," "enlightening," "knowledge-sharing," and "finding unity in diversity."

### **1.17. Pilot for a Co-Delivery with CIC and CIDA**

In May 2005, CFSS piloted a co-delivery with CIC and CIDA of a 10-day training session based on the course normally delivered to LES Assistants to Heads of Programme. Twenty-five LES assistants from around the world who work for these partner departments participated in the training. CFSS took responsibility for the first week of the training and during the second week, CIC and CIDA each ran their own department specific sessions. The entire course was very well received.





### 1.18. Welcome Back Reception

In response to previous surveys of returning personnel from overseas assignments, the Centre for Intercultural Learning (CFSC), in conjunction with the Foreign Service Community Association (FSCA), organized a Welcome Back Reception hosted by DFAIT Deputy Minister, Mr Peter Harder. Senior officials from DFAIT, CIDA and CIC were present to welcome back over 300 returning personnel and spouses/partners. The event was a huge success, with many invitees saying they greatly appreciated being officially welcomed back from post by their department officials.

### 1.19. Returnee Survey and Report to HR

An online survey of over 200 returnees from Canadian Missions abroad, from three Government of Canada departments (DFAIT, CIDA and CIC), was undertaken by the Centre for Intercultural Learning (CFSC) for the third consecutive year. Themes and findings were presented in the form of a report to the three participating GOC departments, with the aim of identifying the concerns and challenges of rotational employees to the respective HR departments.

### 1.20. Pre-Departure and Debriefing Training of Election Observers for Haiti and West Bank/Gaza

The Centre for Intercultural Learning (CFSC), in collaboration with Canada Corps, Elections Canada, Canadem and the Peace Support Training Centre, trained 106 Canadians prior to their departure as election observers for Haiti's presidential elections, held February 7, 2006. The three-day course focussed on enhancing skills and knowledge in the areas of security threats and personal safety; roles and code of conduct for election observers; and the social, political and cultural dimensions of Haiti. In addition, participants were taught basic Creole phrases and how to work effectively with interpreters. Then prime minister-designate Stephen Harper decided to speak to the audience only days after being elected. His presence and words were very much appreciated by all attendees. The Centre, along with the same partners, also conducted another training session for Canadians going to observe the second round of legislative elections in Haiti. Debriefings and lessons learned were conducted upon return of the observers.

Similar training was also done for election observers to West Bank and Gaza.

### 1.21. Commonwealth and Francophonie Bursary Students

This year, for the first time, new students of the *Canadian Commonwealth Scholarship Programme (CCSP)* funded by Foreign Affairs Canada, were able to benefit from the same type of orientation course as their Francophonie counterparts. The Centre for Intercultural Learning (CFSC) offers recipients of the *Programme canadien de bourses de la Francophonie (PCBF)* a continuous learning programme including on-arrival, mid-term, and debriefing courses in order to promote the development of intercultural competencies that help them adapt to Canadian culture. In addition, the training helps the students to transfer these new skills to their home country upon return.





The Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) came together with their colleagues from CIDA to co-host a reception for the newly arrived international scholars supported by both programmes. Once their studies are completed, scholars of both programmes will significantly contribute to the development of their respective countries on return from their studies in Canada.

## 1.22. Intercultural Tools for Trade - CD-ROM for the WTO Ministerial Conference in Hong Kong

In December, Hong Kong hosted thousands of representatives from around the world at the 6th World Trade Organization (WTO) Ministerial Conference.

Canada was well represented at the conference, sending one hundred and seventy representatives from federal, territorial and provincial governments. Three hundred participants from Canadian non-governmental organizations (NGO's) and the private sector also attended.

An interdepartmental team helped Canadian representatives prepare for the conference and provided them with on-site support in Hong Kong. The Centre for Intercultural Learning (CFSC) played a part in these preparations by producing a CD-ROM replete with intercultural resources for all members of the Canadian delegation. Canadians who travelled to Hong Kong negotiated and interacted with people from around the world. Beyond the language barrier this presented, there were also intercultural challenges that might be less obvious, but that can have a huge impact on the success of these interactions and negotiations. The CD-ROM format allowed the Centre to group a variety of tools and resources along with video clips onto one small, highly portable package.

## 1.23. Intercultures Magazine

*Intercultures Magazine* is an electronic quarterly that explores international issues from an intercultural perspective. *Intercultures* features interviews with persons from all walks of life, articles, book reviews, online intercultural tools and country-specific resources. *Intercultures* is published by the Centre for Intercultural Learning (CFSC).

Feature interviews over the last year included:

Christopher Alexander, Canada's first ambassador to Afghanistan

Peter Homulos, Special Advisor to the Deputy Minister at the Department of Canadian Heritage

Tariq Ramadan, Islamic scholar and named by *Time* magazine as one of the 100 most important thinkers of the 21st century

Michelle LeBaron, a world-renowned expert in the field of conflict resolution

Perrin Beatty, President and Chief Executive Officer of Canadian Manufacturers & Exporters

Former Canadian Ambassador Michel de Salaberry

Daniel J. Kealey, a leading specialist in the field of intercultural effectiveness

Stephanie Nolen, *Globe and Mail* bureau chief in Johannesburg





Rajesh Kumar, Associate Professor of International Business at the Aarhus School of Business in Aarhus, Denmark

Raza Khan, Vice-Chairman of the Canadian Relief Foundation

Gwynne Dyer, author of half a dozen books and freelance journalist, broadcaster and lecturer.

*Intercultures Magazine* has been read by thousands of people in its first year and new editions have been promoted on DFAIT's Internet home page.

### **1.24. Pilot of International Personnel Assessment Tool (iPASS) with the Immigration and Refugee Board of Canada (IRBC)**

As part of the ongoing development of the International Personnel Assessment Tool (iPASS), the Centre for Intercultural Learning (CFSC) will soon be offering a comprehensive behavioural-based interview qualification course and kit.

The Centre has been conducting interviews for various clients as part of a piloting phase.

The Centre has recently worked with organizations such as the Immigration and Refugee Board of Canada (IRBC) in the interviewing and selection of candidates for short term international assignments.

"The evaluation of intercultural competencies was vital to the selection of candidates for our International Assignments Programme," said an HR manager at the IRBC. "The Centre's expertise helped us successfully complete our selection process."

### **1.25. Training for Staff Going to Dangerous Zones**

In terms of course offerings, the Institute undertook new initiatives to respond to a changing international environment. For example, a number of missions to which the Canadian government is posting staff are in increasingly dangerous zones and affected by conflict situations. CFSD developed a partnership with the Department of National Defence to offer an enhanced course in personal safety at the Peace Support Training Centre in Kingston, Ontario. The course was built on a course provided to National Defence staff and adjusted to fit the needs of DFAIT personnel. By making use of the PSTC, the Institute ensured that the course was up to date and reflective of the current knowledge of those on the ground in conflict zones.

### **1.26. New Course on Economics for Foreign Policy Practitioners**

Also, at the request of the Economic Policy Bureau, the Institute began work on developing a new course on "Economics for Foreign Policy Practitioners," designed to equip political/economic officers who are not specialists in economics with tools and knowledge to meet the department's needs for reporting in this area. The course was to be delivered early in the following fiscal year as a pilot course.





### **1.27. Area Study Programme**

For the fifth time, CFSD, in cooperation with GMR, organized a pre-departure Area Study Tour in the Middle East. Building on the successful Study Tour that had taken place in Egypt over the last few years, a second week was added to the programme to include a component in Jerusalem to study Israeli issues and Palestinian issues.

Another addition to the Institute's Area Study Programme was the development of a session on Islam to provide a critical introduction to the historical, political, economic, cultural, and social dimensions of Islamic civilizations from the early Islamic period to the present. Given current security and political developments in the modern Muslim world, particular emphasis was to be placed on the evolution and diversity of interpretations and practices that continue to have contemporary relevance in the public sphere. The pilot was designed in partnership with the Aga Khan Foundation and will be delivered in the 2006 pre-departure season.

### **1.28. New Feature for the Foreign Service Development Programme**

The suite of courses provided for new Foreign Service Officers of the Foreign Service Development Programme (FSDP) remains central to the professional development of these officers. A new "Buddy" system was put into place to allow new officers to obtain advice and support from those who have been in the FS group for a slightly longer time. Additional support was provided to the existing mentoring programme, with the addition of a regular newsletter and an increased number of structured social events. A new session on "Team Effectiveness" was offered to FSDP officers by a team of CFSD learning specialists during the planning stages of their Cross Canada Study Tour.

### **1.29. Public Affairs Programme for Locally Engaged Staff**

The Institute continued its efforts to ensure that locally engaged staff had access to appropriate training opportunities. As an example, in late 2005, recently hired local staff in the public affairs area participated in a two-week programme in Ottawa, Vancouver, Halifax, Montreal and Toronto that provided an introduction to Canada and intensive skills development in the public affairs/public diplomacy area. This also enabled the staff to develop a valuable network of contacts among themselves to share best practices.

### **1.30. New International Affairs Curriculum**

With the restructuring of the Foreign Service into four levels, the Department decided to ensure that appropriate training was provided to those at the middle and more senior levels to match the competencies for each level. Accordingly, the Department approved the framework for a new "International Affairs Curriculum." This curriculum will encompass a range of elective and mandatory courses focussed on the technical competencies (skills and knowledge) required for work in the international affairs area. Over the coming years, a range of pilot courses will be developed and delivered, and over time, a full curriculum will be put into place. The new pilot courses are planned to get underway in 2006-2007.





**1.31. Cooperation Between CFSD and International Trade Partners**

During this fiscal year, CFSD continued to expand the range of courses for the further development of commercial/economic officers, in cooperation with International Trade partners. Pilot courses were developed on Development Finance, the Aid Market, and on Education Marketing for both commercial and PERPA staff; pre-posting offerings were expanded with the help of appropriate trade divisions; and 14 sectoral briefings were developed, to be offered for the first time in 2006. The Institute also continued its efforts to ensure that recently hired commercial locally engaged staff were brought in to participate in an intensive training programme followed by outreach visits to various parts of Canada.

**1.32. Management Development: New Feature**

In terms of management development, the Department's Management Committee took the decision that, as of 2005, a 360-degree feedback exercise would be a compulsory component of all management development courses, beginning at the deputy director level. For this reason, we have included this exercise in the pre-departure programme for Heads of Mission, the Directors' Orientation Programme, Strategic Leadership, Programme Managers Abroad and the Deputy Director Management Programme. A new session on organizational culture and managing the new generation(s) was added to Strategic Leadership during which FSDP officers were invited to exchange views and impressions of the Department with the senior manager participants.

**1.33. Meeting Evolving Needs in Organizational Development**

This year, CFSD offered and continues to offer organizational development (OD) services to headquarters and to missions abroad. There was an increase in requests from missions abroad as well as for the provision of more complex services such as organizational effectiveness surveys, identification of OD needs and individual retreats for different groups at missions.

Most of the OD interventions were related to strategic planning (including definition of mandate, identification of roles and responsibilities) and to team building. Generally speaking, CFSD conducts a group or mission effectiveness survey, and prepares debriefing sessions on the results of these surveys.



## 2. VOLUME

The next few sections will show CFSI training statistics extracted from HRMS (Human Resource Management System) using primarily Business Intelligence (BI) tools. Figures from previous years have been updated.

### 2.1. Training at DFAIT - Headquarters and Missions

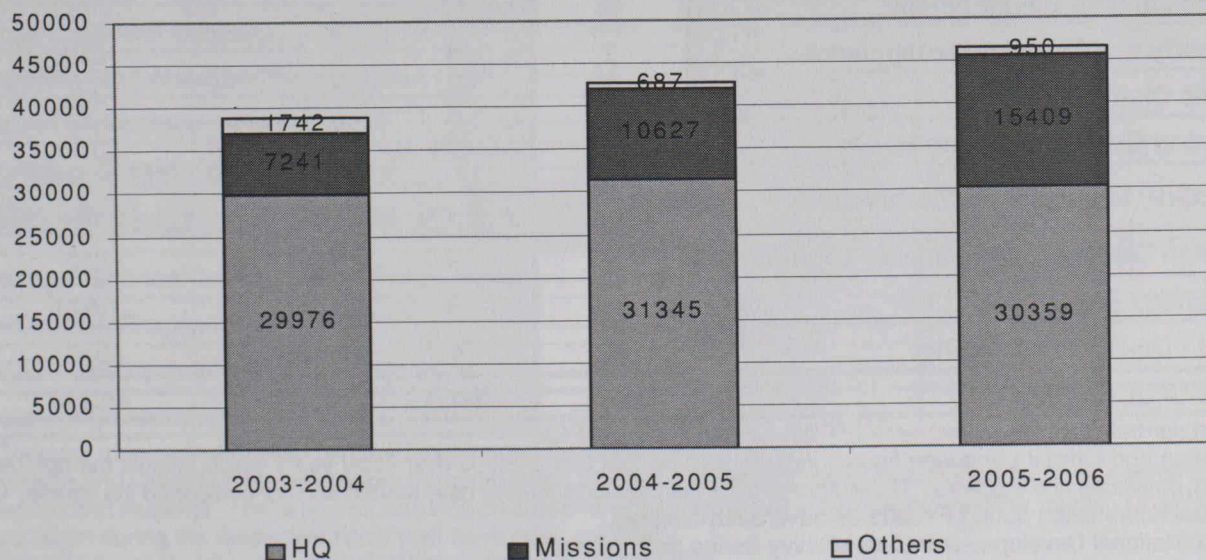
	Courses	Sessions <sup>1</sup>	Student Days	% of Total Student Days
HQ students	559	1,956	30,359	65%
Missions students	330	1,531	15,409	33%
Other students <sup>2</sup>	154	368	950	2%
<b>CFSI Total<sup>3</sup></b>	<b>697</b>	<b>3,051</b>	<b>46,718</b>	

<sup>1</sup> - Students with an attendance status of completed for all CFSI programmes plus partial attendance for language programmes.

<sup>2</sup> - "Other students" includes other government department employees (OGDs), spouses, dependants, contractors and others not identified against a division or mission.

<sup>3</sup> - These figures include 19 sessions and 964 student days from retreats and 1 session and 575 student days from MCO OJT.

**Distribution of Training in Student Days from 2003-2006**





## 2.2. Training by Programme

PROGRAMMES	Courses	Sessions	Students	Student Days
<b>SUBJECT MATTER BASED PROGRAMMES:</b>				
Consular Administration <sup>1</sup>	11	13	430	1,308
Core Skills - Administration	10	15	67	149
Core Skills - Professional	13	39	579	1,104
Financial Management	23	123	756	986
Foreign Languages <sup>2</sup>	97	315	383	7,721
Human Resources	27	114	1,092	1,056
Individual Professional Training	242	270	454	1,271
Information Management/Technology	82	880	6,257	4,361
Integrated Management System	32	344	1,877	1,238
Intercultural Training <sup>4</sup>	4	31	495	569
International Business Development & Trade and Economic Policy	25	71	1,219	2,701
International Security & Cooperation	16	23	366	675
Management Development	23	180	2,563	3,803
Official Languages <sup>2</sup>	25	352	701	13,248
Organizational Development <sup>3</sup>	46	56	1,206	1,332
Property and Material Management	2	4	67	640
Public Diplomacy	4	4	50	52
Training Outside Working Hours	4	204	165	2,071
<b>EMPLOYEE DEVELOPMENT PROGRAMMES:</b>				
Foreign Service Development Programme	4	4	188	216
In-Canada Programme (LES)	6	8	196	1,643
MCO - On-the-job Training	1	1	23	575
<b>Total CFSI Training</b>	<b>697</b>	<b>3,051</b>	<b>19,133</b>	<b>46,718</b>

<sup>1</sup> - Consular training is delivered by CNPT but funded through CFSI.

<sup>2</sup> - Foreign and Official Language figures include training that has crossed over fiscal years which inflates the number of courses, deliveries and students. These figures also include students who have started and not completed the course. Only the actual hours taken during FY2005-06 have been credited.

<sup>3</sup> - Organizational Development includes Savvy Series and retreats.

<sup>4</sup> - Intercultural training includes preposting, LES as well as HQ personnel courses.





2.3. Training by Programme - Two-Year Comparison

PROGRAMMES	Students			Student Days		
	2004-2005	2005-2006	V <sup>5</sup>	2004-2005	2005-2006	V <sup>5</sup>
<b>SUBJECT MATTER BASED PROGRAMMES:</b>						
Consular Administration <sup>1</sup>	189	430	128%	906	1,308	44%
Core Skills - Administration	74	67	-9%	347	149	-57%
Core Skills - Professional	684	579	-15%	1,149	1,104	-4%
Financial Management	287	756	163%	642	986	54%
Foreign Languages <sup>2</sup>	368	383	4%	6,755	7,721	14%
Human Resources	1,120	1,092	-3%	1,044	1,056	1%
Individual Professional Training	487	454	-7%	1,396	1,271	-9%
Information Management/Technology	6,723	6,257	-7%	3,951	4,361	10%
Integrated Management System	428	1,877	339%	947	1,238	31%
Intercultural Training <sup>4</sup>	507	495	-2%	460	569	24%
International Business Development & Trade and Economic Policy	720	1,219	69%	1,453	2,701	86%
International Security & Cooperation	395	366	-7%	869	675	-22%
Management Development	1,165	2,563	120%	2,644	3,803	44%
Official Languages <sup>2</sup>	549	701	28%	11,913	13,248	11%
Organizational Development <sup>3</sup>	1,448	1,206	-17%	1,258	1,332	6%
Property and Material Management	44	67	52%	330	640	94%
Public Diplomacy	95	50	-47%	124	52	-58%
Training Outside Working Hours	164	165	1%	1,867	2,071	11%
<b>EMPLOYEE DEVELOPMENT PROGRAMMES:</b>						
Foreign Service Development Programme	209	188	-10%	1,329	216	-84%
In-Canada Programme (LES)	166	196	18%	1,254	1,643	31%
MCO - On-the-job Training	22	23	5%	506	575	14%
<b>Total CFSI Training</b>	<b>15,844</b>	<b>19,133</b>	<b>21%</b>	<b>41,143</b>	<b>46,718</b>	<b>14%</b>

<sup>1</sup> - Consular training is delivered by CNPT but funded through CFSI.

<sup>2</sup> - Foreign and Official Language figures include training that has crossed over fiscal years which duplicates some courses, deliveries and students. These figures also include students who have started and not completed the course. Only the actual hours taken during the respective fiscal year have been credited.

<sup>3</sup> - Organizational Development includes Savvy Series and retreats.

<sup>4</sup> - Intercultural training includes preposting, LES as well as HQ personnel courses.

<sup>5</sup> - Variance.



## 2.4. Distance Learning and Trends in Reporting

## Overview

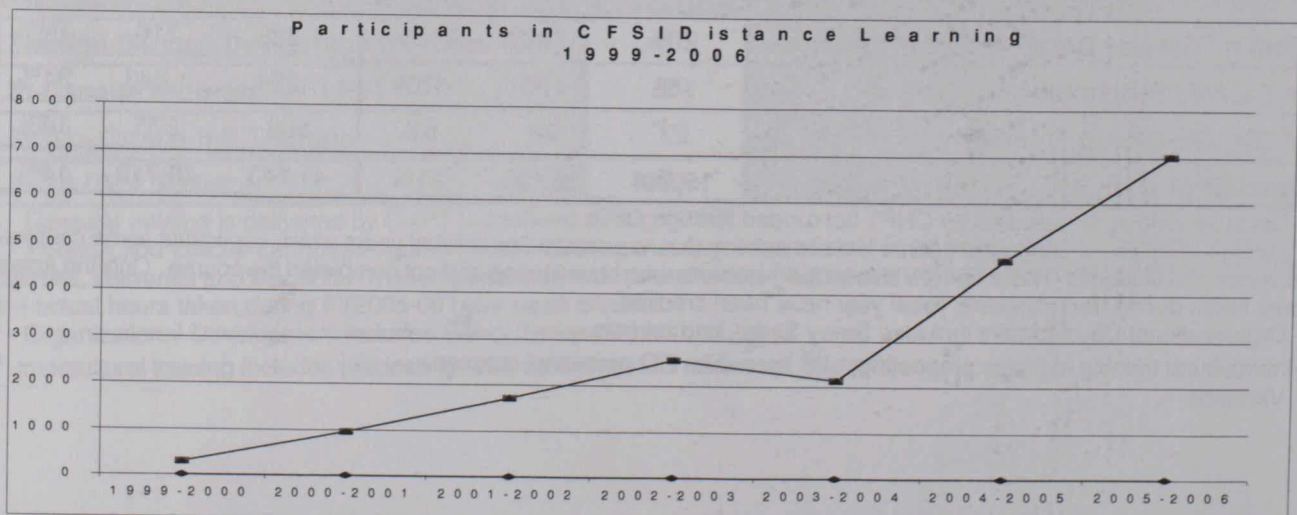
REMOTE ACCESS WITH INSTRUCTOR	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Sessions	22	121	252	341	233	424	734
Students	91	531	602	897	888	2,133	2,852
Student Days	401	1,725	1,645	2,206	2,140	2,618	2,922

COMPUTER ASSISTED SELF PACED	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06
Sessions	13	44	77	141	152	223	271
Students	192	425	1,107	1,665	1,251	2,621	4,167
Student Days	219	647	392	797	633	1,251	2,190

## Training by Delivery Format

	Sessions	Students	Student Days	% of Total Student Days
Classroom <sup>1</sup>	2,046	12,114	41,606	89%
Remote Access with Instructor	734	2,852	2,922	6%
Computer Assisted Self Pace	271	4,167	2,190	5%
<b>Total DFAIT</b>	<b>3,051</b>	<b>19,133</b>	<b>46,718</b>	

<sup>1</sup> - Includes retreats.





### Distance Learning by Programme

	Sessions		Students		Student Days	
	with instructor	self pace	with instructor	self pace	with instructor	self pace
Core Skills	5	7	12	7	13	13
Consular Administration	0	2	0	262	0	87
Financial Management	49	39	131	246	27	85
Foreign Languages <sup>1</sup>	45	0	45	0	178	0
Human Resources Mgmt	0	40	0	642	0	335
International Business Development & Trade and Economic Policy	0	7	0	114	0	41
Intercultural Training	0	2	0	40	0	20
Integrated Management System	226	48	1,033	378	644	135
Int'l Security & Cooperation	0	4	0	10	0	10
Information Management/Technology	350	117	1,443	2,391	1,329	804
Official Languages <sup>1</sup>	59	0	188	0	731	0
Public Diplomacy	0	1	0	10	0	20
Property & Materiel Management	0	4	0	67	0	640
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>271</b>	<b>2,852</b>	<b>4,167</b>	<b>2,922</b>	<b>2,190</b>

<sup>1</sup> - Foreign and official language figures include training that has crossed over fiscal years which inflates the number of deliveries and participants.

### Trend in Reporting for Online Learning

Online training is a growing part of CFSI's services. Though online courses are often structured like a classroom course, students have found that such content does not need to be viewed in a linear fashion. Specific knowledge is often sought to help resolve such small problems that "attending" an entire course would be regarded as overkill. In addition, training centres have started providing students with online documentation and support tools that extend the usefulness of a training session well into their workday.

This new approach to learning suggests a new approach for reporting. In previous years, learning reports were focussed on training days and numbers of students and sessions. Such metrics help us understand classroom activity, but new metrics, used as of last fiscal year, are needed to present the level of online environment activity. Such activity will be tracked via the number of visits and the average time spent on each page. This will help identify time spent by visitors to our website exploring course material and inform us about topics of interest to them.





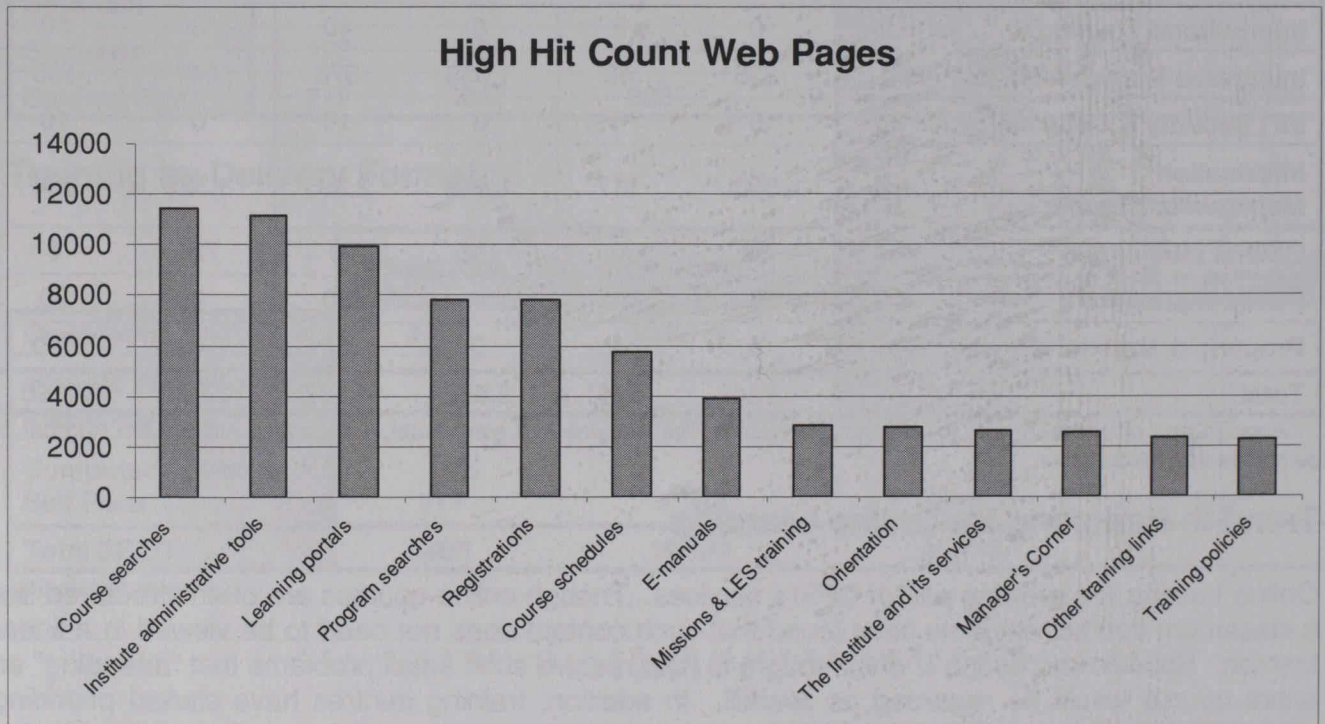
## Online Training Statistics for Fiscal Year 2005-2006, CFSI Virtual

<b>Hits</b>	Entire Site	3,120,985
	Average Per Day	8,550
<b>Visitors</b>	Unique Visitors	6,955
	Visitors who Visited Once	1,371
<b>Visitor Sessions<sup>1</sup></b>	Total <sup>2</sup>	98,375
	Average Per Day	269
	Average Session Length	10:42 minutes

<sup>1</sup> - Note that in one session, visitors can "hit" many pages in many directories.

<sup>2</sup> - Visitor sessions are up 7.7% from the same period the previous year.

The highest number of visitor sessions started, as we expected, with the Institute Intranet home page (41,009 visitor sessions). The rest follows:



This is very telling of the way employees use CFSI virtual: it is firstly a path to training for students seeking to choose courses or programmes and to register. The navigation is then directed to the learning portals, the doorway to online courses. It is followed by manuals and other helpful tools. The tool used by the Institute to administer training is also heavily used.

The most downloaded documents were E-manuals (67%), followed by the course calendar.





## Trend in Reporting for Online Learning at the Centre for Intercultural Learning

Centre website statistics ([www.intercultures.gc.ca/www.intercultures.ca](http://www.intercultures.gc.ca/www.intercultures.ca)):

The Centre's clientele operates primarily outside the DFAIT Intranet environment. Therefore, it is crucial that the centre provides certain services via secure and non-secure Internet connections. To do so, the Centre relies on its website as a country and cultural information portal. They believe that it is important to consider these statistics since they reflect the broad range of intercultural products and services the Centre develops and maintains.

### Visitor Summary

Visits 253,525  
 Average Per Day 694  
 Average Visit Length 00:16:13  
 Median Visit Length 00:03:16  
 Average Visits per Visitor 1.72  
 Average Page View per Visit 3.24

Key Web Statistics for Fiscal Year 2005-2006, CFSC Website		
<b>Hits</b>	Entire Site	3,386,272
	Average Per Day	8,572
<b>Visitors</b>	Unique Visitors	7,514
	Visitors who Visited Once	1,568
<b>Visitor Sessions</b>	Total	106,003
	Average Per Day	268
	Average Session Length	10:40 minutes

Approximately 18% of all visits are referred via DFAIT website.

Apart from the home page and splash page, the most popular pages on the Centre's website are Country Insights and *Intercultures Magazine* main pages.





## 2.5. Training at HQ by Branch

BRANCH	Students	Sessions	Student Days	% of HQ Training (Student Days)
BDA	911	520	1,651	5.6%
BCD	148	139	213	0.7%
CSC	178	124	237	0.8%
DCD	136	101	216	0.7%
GFM	370	289	731	2.5%
HCM	820	602	1,263	4.3%
HCM - Other <sup>1</sup>	2,097	626	15,385	52.5%
IFM	616	489	1,171	4.0%
IIT	199	106	297	1.0%
JFM	123	94	385	1.3%
JTC	81	71	152	0.5%
NGM	577	383	914	3.1%
PFM	247	202	409	1.4%
RGM	1,125	892	2,556	8.7%
SCM	1,496	688	1,960	6.7%
TPC	553	433	982	3.4%
WMM	101	69	135	0.5%
XDD	191	156	257	0.9%
ZID	100	81	177	0.6%
Others Branches <sup>2</sup>	139	126	194	0.7%
<b>TOTAL<sup>3</sup></b>	<b>10,208</b>		<b>29,285</b>	

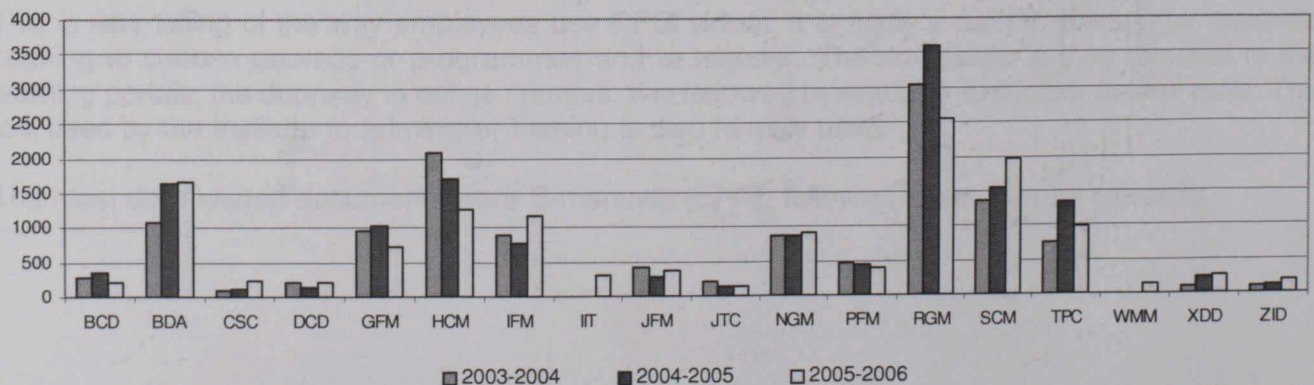
<sup>1</sup> - "HCM - Other" figures include Recruits, SAP positions and employees on long term language training.

<sup>2</sup> - "Other Branches" represents all HQ employees who do not fall under a Branch including MINT, USS, DMT, DMA, etc.

<sup>3</sup> - This table does not include retreats or MCO OJT.

Training at HQ by Branch in Student Days from 2003-2006

\* HCM includes Bureaus only



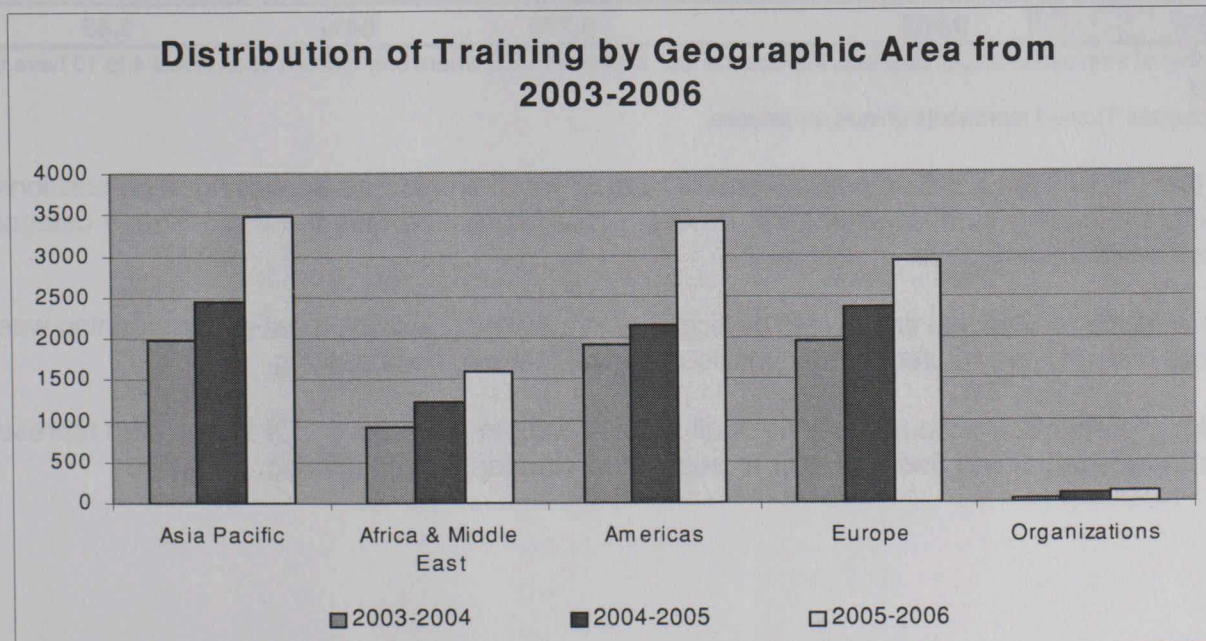


2.6. Training at Missions by Geographic Area

GEOGRAPHIC AREA	Students	Sessions	Student Days	% Mission Training (Student Day)
<b>AFRICA AND MIDDLE EAST</b>				
Africa	655	390	884	8%
Middle East & North Africa	615	350	712	6%
<b>AMERICAS</b>				
Latin America & Caribbean	1,027	573	1,760	15%
North America	944	602	1,630	14%
<b>ASIA PACIFIC</b>				
North Asia & Pacific	1,140	538	2,434	21%
South & Southeast Asia	557	355	1,040	9%
<b>EUROPE</b>				
Central, East & South Europe	673	366	867	8%
EU, North and West Europe	1,724	610	2,059	18%
<b>ORGANIZATIONS<sup>1</sup></b>	108	78	126	1%
<b>TOTAL<sup>2</sup></b>	<b>7,443</b>		<b>11,512</b>	

<sup>1</sup> - Organizations include BNATO, GENEV, PESCO, POECD, PRMNY VOSCE and VPERM.

<sup>2</sup> - Totals do not include retreats, MCO OJT or 3,433 other government department (OGDs) employees not identified against particular mission.





## 2.7. Training by Employee Group

	Students	Sessions	Student Days	% of Total Student Days
<b>LES</b>	5,586	1,143	8,408	19%
<b>Non-Rotational</b>	4,657	1,433	7,112	16%
<b>Rotational</b>	5,958	1,511	22,284	49%
<b>Other Statuses</b>				
- <i>Spouses</i>	66	67	1,069	2.4%
- <i>OGDs</i>	1,039	509	4,282	9.5%
- <i>Contractors</i>	423	281	398	0.9%
- <i>Misc.<sup>1</sup></i>	735	424	1,627	3.6%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>18,464</b>	<b>3,031</b>	<b>45,179</b>	

<sup>1</sup> - Misc. includes other course participants who did not fall under any of the other categories.

<sup>2</sup> - Not included are the retreats and MCO OJT.

	DFAIT Employees <sup>1</sup>	% of Dept'l Population	Employees Trained <sup>2</sup>	% of Their Group Trained	Avg. Student Day per Employee
<b>LES<sup>1</sup></b>	3,662	41%	2,345	64%	3.58
<b>Non-Rotational</b>	2,544	28%	1,920	75%	3.83
<b>Rotational</b>	2,827	31%	1,505	53%	14.26
<b>Total</b>	<b>9,033</b>		<b>5,770</b>	<b>64%</b>	<b>6.45</b>

<sup>1</sup> - Number of employees as per Business Intelligence tool, except for LES where only classification levels 4 to 10 have been counted.

<sup>2</sup> - Employees Trained represents unique employees.

Note that LES-00 to LES-03 represent approximately 1,412 employees occupying such positions as gardeners, cleaning staff, messengers, drivers, etc. who require less training. These categories represent 128 student days.

While 75% Non-Rotational employees participated in a learning activity, most of their training was on systems and software related to their positions and official language training.

Rotational employees account for 53% of all student days in 2005-2006. Of this, a third represents official language training and a quarter represents foreign languages training.





### 3. FINANCE

#### 3.1. CFSI Expenditures

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Capital	\$213,928	\$210,400	\$8,389
Corporate Services Learning	\$1,851,500	\$1,466,587	\$1,463,043
DG & Management Services	\$109,884	\$85,853	\$122,112
Intercultural Learning	\$248,719	\$213,509	\$217,596
International Affairs & Management Learning	\$3,091,209	\$2,890,183	\$2,702,954
Language Training	\$3,178,689	\$3,295,884	\$3,046,447
Salaries	\$4,887,176	\$5,438,499	\$5,543,006
<b>TOTAL</b>	<b>\$13,581,105</b>	<b>\$13,600,915</b>	<b>\$13,103,547</b>

The above figures include funding received from other divisions to support such programmes as the LES In-Canada Training and supplemental funding received as part of the HR Action Plan.

CFSI had a deficit during this fiscal year. For this reason, no equipment was purchased.





## 3.2. Expenditures by Programme

PROGRAMMES	Direct Expenditures incl. Travel		
	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>SUBJECT MATTER BASED PROGRAMMES:</b>			
Consular Administration	\$248,591	\$252,901	\$235,661
Core Skills - Administration	\$97,143	n/a	n/a
Core Skills - Professional	\$309,395	\$394,025	\$249,394
Financial Management <sup>2</sup>	\$61,355	\$22,838	\$279,897
Foreign Languages	\$2,352,895	\$2,109,304	\$2,024,259
Human Resources	\$191,939	\$66,005	\$14,537
Individual Professional Training	\$348,609	\$282,834	\$272,198
Information Management/Technology <sup>3</sup>	\$204,825	\$157,334	\$27,987
Integrated Management System <sup>4</sup>	\$90,447	n/a	n/a
Intercultural Training	\$248,718	\$173,389	\$186,438
International Business Development & Trade and Economic Policy <sup>1</sup>	\$224,430	\$194,206	\$283,193
International Security & Cooperation	\$190,153	\$201,136	\$235,389
Management Development	\$390,181	\$370,952	\$389,428
Official Languages	\$825,794	\$1,182,081	\$848,261
Organizational Development	\$360,571	\$217,897	\$148,138
Public Diplomacy <sup>1</sup>	\$167,897	\$145,246	\$166,773
Training Outside Working Hours	\$139,806	\$81,537	\$149,970
<b>EMPLOYEE DEVELOPMENT PROGRAMMES:</b>			
Foreign Service Development Programme	\$599,900	\$496,095	\$325,290
In-Canada Programme (LES) <sup>1</sup>	\$532,943	\$386,620	\$441,003
MCO - On-the-job Training	\$260,552	\$306,676	\$351,730

<sup>1</sup> - The In-Canada Programme covers only CFSS courses. The cost of LES Commercial and Public Affairs Officers training is credited under the International Business Development and Public Diplomacy programmes.

<sup>2</sup> - The large increase in expenditures can be explained by additional training in the area of Financial Management. Supplementary courses on contracts and on management and contributions were delivered throughout the year.

<sup>3</sup> - Information Management/Technology training was delivered by CFSS but funded through another division.

<sup>4</sup> - The figures for Integrated Management System training are included under Financial Management.

The above figures include funding received from other divisions to support such programmes as the LES In-Canada Training and supplemental funding received as part of the HR Action Plan. Institute salaries are not included in the above table.





### 3.3. Cost per Student Day by Programme<sup>1</sup>

PROGRAMMES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
Consular Administration	\$71	\$156	\$124
Core Skills - Administration	\$392	n/a	n/a
Core Skills - Professional (incl FSDP)	\$269	\$324	\$289
Financial Management	\$414	\$977	\$804
Foreign Languages	\$323	\$339	\$357
Human Resources	\$294	\$237	\$192
In-Canada Programmes (LES)-CFSS <sup>3</sup>	\$244	\$351	\$245
Individual Professional Training	\$280	\$271	\$276
Information Management/Technology	\$574	\$186	\$166
Integrated Management System <sup>5</sup>	\$494	n/a	n/a
Intercultural Training <sup>4</sup>	\$697	\$492	\$521
International Security & Cooperation	\$324	\$396	\$507
International Business Development & Trade and Economic Policy	\$364	\$258	\$203
Management Development	\$258	\$250	\$184
MCO - On-the-job Training	\$281	\$444	\$349
Official Languages	\$123	\$172	\$121
Organizational Development <sup>2</sup>	\$150	\$363	\$288
Public Diplomacy	\$341	\$686	\$568
Training Outside Working Hours	\$197	\$125	\$98
<b>Average CFSI Student Day Cost:</b>	<b>\$321</b>	<b>\$335</b>	<b>\$397</b>

<sup>1</sup> - Include salaries and corporate overhead but exclude travel costs.

<sup>2</sup> - Organizational Development includes all learning events, HQ/Mission retreats, coaching and organizational analysis, some of which are not entered in HRMS and do not result in student days.

<sup>3</sup> - In-Canada LES courses delivered by CFSD fell under their respective Programmes for this costing model i.e. International Business Development and Public Diplomacy.

<sup>4</sup> - Costs for delivering Intercultural training includes country-specific subject matter experts.

<sup>5</sup> - The figures for Integrated Management System training are included under Financial Management.

The average CFSI student day cost including CFSI salaries, overhead and travel for FY2005-06 is \$397.



## 3.4. CFSI Vote-Netted Revenue

	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>Management &amp; International Affairs</b>	\$24,237	\$24,236	\$20,250
<b>Corporate Services Learning</b>	\$0	\$0	\$0
<b>Intercultural Learning</b>	\$3,853,322	\$3,645,199	\$4,527,291
<b>Language Training</b>	\$529,675	\$308,208	\$796,966
<b>DG &amp; Management Services</b>	\$212,266	\$240,153	\$243,244
<b>TOTAL</b>	<b>\$4,621,503</b>	<b>\$4,217,796</b>	<b>\$5,587,751</b>





## 4. EVALUATIONS

### 4.1. Level one, Course Evaluation Results

Level one evaluations measure how participants in a training programme react to it. It attempts to answer questions regarding the participants' perceptions: Did they like it? Was the material relevant to their work? Will the training help them perform their duties? CFSI measures this by providing each participant with a questionnaire at the end of the course. Respondents identify if they agree with specific statements. CFSI uses a scale of 1 (negative) to 5 (positive). Evaluation results provide valuable information for the improvement of a training programme. Although a positive reaction does not guarantee learning, a negative reaction almost certainly reduces the possibility of it. Level 1 evaluations are conducted on all courses and the results by programme are outlined below. During the last fiscal year, the Institute processed 46,148 level 1 surveys with the average scores by programme listed below. Numbers represent the overall average results of participant satisfaction with CFSI training, expressed in percentages.

PROGRAMMES	2003-2004	2004-2005	2005-2006
<b>Core Skills</b>	89%	89%	87%
<b>Financial Management</b>	82%	76%	81%
<b>Foreign Language Training</b>			
- Maintenance	85%	85%	87%
- Professional Proficiency	85%	84%	82%
- Social Integration	83%	85%	82%
<b>Human Resources Management</b>	88%	86%	86%
<b>In-Canada Programme (LES)</b>	89%	84%	84%
<b>Information Management/Technology</b>	86%	84%	85%
<b>Integrated Management System</b>	88%	86%	83%
<b>Intercultural Training</b>	84%	91%	89%
<b>International Business Development</b>	85%	86%	85%
<b>International Security &amp; Cooperation</b>	82%	85%	85%
<b>Management Development</b>	87%	85%	87%
<b>Official Language Training</b>			
- Maintenance	80%	82%	84%
- Professional Proficiency	80%	83%	87%
<b>Organizational Development<sup>1</sup></b>	88%	87%	85%
<b>Public Diplomacy</b>	91%	85%	89%
<b>Trade and Economic Policy</b>	81%	83%	85%
<b>Annual Average</b>	85%	85%	85%

<sup>1</sup> - Organizational Development includes evaluations of Savvy Series and retreats.







## 5. ANNEX

### 5.1. Training at HQ by Bureau

BUREAU <sup>1</sup>	Students	Sessions	Student Days
<b>Communications</b>			
BCD	11	11	22
BCF	24	21	25
BCM	36	34	59
BCP	29	27	40
BCS	28	27	36
<b>Business Development and Chief Trade Commissioner</b>			
BDA	658	347	848
BDO	252	173	803
<b>Strategic Policy, communications and Corporate Planning</b>			
CSC	27	22	42
CSM	7	6	3
CSS	144	96	192
<b>Ministerial and Executive Services</b>			
DCD	31	30	44
DCB	3	4	19
DCL	37	31	65
DCP	58	28	69
DCT	3	3	9
DSR	5	5	10
<b>Global Issues</b>			
GFM	180	133	384
GCX	4	4	3
GDD	74	64	180
GED	68	57	91
GID	42	30	72
GNX	1	1	1
<b>Human Resources</b>			
HCM	10	10	9
CFSI	395	282	666
HAM	51	42	117
HES	71	53	108
HFD	73	60	94

BUREAU <sup>1</sup>	Students	Sessions	Student Days
HLD	45	33	53
HMO	81	51	109
HSD	94	71	107
Pool Rollup	2,097	626	15,385
<b>International Security</b>			
IFM	2	2	5
IAM	24	22	41
ICX	29	28	75
IDD	128	106	277
IGX	105	86	257
IRD	163	112	181
ISD	158	125	329
IXS	8	8	6
<b>Investment, Science and Technology</b>			
IIT	3	2	2
IIM	138	162	208
IIP	46	30	75
IMG	12	12	12
<b>Legal Advisor</b>			
JFM	5	5	31
JAM	7	6	7
JLD	111	83	347
<b>Director General Trade Law</b>			
JTC	80	70	152
<b>North America</b>			
NGM	3	3	1
CND	302	156	474
NAD	110	90	173
NAM	58	51	76
NED	34	30	30
WMA	70	53	160
<b>Strategic Policy and Public Diplomacy</b>			
PFM	5	5	6
CAM	43	37	65
PCD	87	69	134
PID	44	32	77
POD	68	59	127





BUREAU <sup>1</sup>	Students	Sessions	Student Days
<b>Bilateral Relations</b>			
RGM	11	11	17
RAD	82	72	167
RED	105	82	277
RFD	121	105	213
RLD	139	124	273
RMD	186	136	509
RPD	147	120	464
RRD	192	138	461
RSD	141	104	175
<b>Corporate Services</b>			
SCM	28	24	26
SMD	97	83	154
SPD	189	114	209
SRD	153	97	295
SXD	1,029	370	1,276
<b>Trade Policy and Negotiations</b>			
TPC	275	224	463
TMG	31	28	35
TPB	93	59	184
TPM	153	120	299
TPX	2	2	1
<b>World Market</b>			
WMM	1	1	1
WMO	89	58	120
WMS	11	10	14
<b>Office of Protocol</b>			
XDD	4	4	15
XDC	69	54	94
XDM	27	28	40
XDS	34	21	27
XDV	57	49	81
<b>Inspector General</b>			
ZID	16	16	65
ZIE	21	13	28
ZIV	48	37	67
ZVE	15	15	17



BUREAU <sup>1</sup>	Students	Sessions	Student Days
<b>Others</b>			
DMA	52	47	83
DMT	62	56	77
MINT	21	20	33
USS	4	3	1

<sup>1</sup> - The list of Bureaus is from "Business Intelligence" and includes only Bureaus where at least 1 person took training in the past fiscal year.





5.2. Training at Missions

MISSION	Students	Sessions Completed	Student Days
<b>AFRICA AND MIDDLE EAST</b>			
<b>MIDDLE EAST AND NORTH AFRICA</b>			
Abu Dhabi	26	13	29
Algiers	57	24	53
Amman	66	24	94
Baghdad	1	1	3
Beirut	68	44	72
Cairo	30	14	26
Damascus	97	61	104
Dubai	9	6	4
Kuwait	18	16	18
Rabat	59	26	67
Ramallah	6	6	17
Riyadh	35	29	53
Tehran	41	28	40
Tel Aviv	51	38	67
Tripoli	5	6	17
Tunis	46	14	48
<b>AFRICA</b>			
Abidjan	79	35	84
Abuja	66	53	91
Accra	45	28	84
Addis Ababa	14	13	32
Bamako	21	19	24
Conakry	1	1	0
Dakar	73	27	76
Dar-es-Salaam	17	13	10
Harare	45	18	68
Khartoum	6	5	13
Kigali	6	6	14
Kinshasa	5	5	2
Libreville	25	25	38
Lusaka	8	8	27
Maputo	10	10	26



MISSION	Students	Sessions Completed	Student Days
Nairobi	112	63	170
Ouagadougou	9	9	17
Pretoria	70	38	80
Yaoundé	43	14	28
<b>AMERICAS</b>			
<b>NORTH AMERICA</b>			
Anchorage	3	3	8
Atlanta	29	26	84
Boston	37	21	81
Buffalo	30	19	59
Chicago	26	18	41
Dallas	27	18	46
Denver	49	35	96
Detroit	44	41	110
Guadalajara	26	20	55
Houston	12	12	18
Los Angeles	59	41	119
Mexico	248	88	427
Miami	50	38	63
Minneapolis	16	12	24
Monterrey	24	15	52
New York	43	37	71
Philadelphia	3	3	3
Phoenix	8	8	18
Raleigh/Durham	8	8	17
San Diego	8	6	18
San Francisco	24	20	62
Seattle	33	20	29
Tucson	7	6	14
Washington	130	87	115
<b>LATIN AMERICA &amp; CARIBBEAN</b>			
Bogota	103	52	198
Brasilia	64	22	87
Bridgetown	85	35	77
Buenos Aires	114	60	175





MISSION	Students	Sessions Completed	Student Days
Caracas	80	41	102
Georgetown	12	12	20
Guatemala	39	20	76
Havana	81	37	124
Kingston	34	18	19
La Paz	1	1	1
Lima	38	25	44
Managua	1	1	1
Montevideo	9	9	15
Panama	6	7	7
Port-au-Prince	24	18	41
Port of Spain	66	30	100
PRMOAS	9	9	12
Quito	15	12	13
Rio de Janeiro	6	5	86
San José	48	40	119
San Salvador	26	25	74
Santiago	32	22	75
Santo Domingo	29	28	64
Sao Paulo	104	43	232
Tegucigalpa	1	1	1
<b>ASIA PACIFIC</b>			
<b>NORTH ASIA &amp; PACIFIC</b>			
Beijing	323	130	563
Canberra	36	27	114
Chongqing	6	4	21
Guangzhou	46	32	233
Hong Kong	85	48	256
Osaka	40	21	49
Seoul/Pusan	63	37	232
Shanghai	55	38	116
Sydney	43	33	82
Taipei	73	46	232
Tokyo/Nagoya/Fukuoka	351	105	496
Wellington/Auckland	19	17	40



MISSION	Students	Sessions Completed	Student Days
<b>SOUTH AND SOUTHEAST ASIA</b>			
Bandar Seri Begawan	34	26	55
Bangkok	48	27	60
Chandrigarh	24	21	45
Colombo	21	18	151
Dhaka	21	18	18
Hanoi	32	25	97
Ho Chi Minh	22	17	34
Islamabad	43	37	83
Jakarta	39	24	46
Kuala Lumpur	71	31	92
Manila	68	33	103
Mumbai	11	9	57
New Delhi	73	41	141
Phnom Penh	2	2	5
Singapore	48	26	53
<b>EUROPE</b>			
<b>CENTRAL, EAST AND SOUTH EUROPE</b>			
Almaty	9	10	43
Ankara	52	27	66
Belgrade	104	68	87
Bratislava	3	3	11
Bucharest	38	27	50
Budapest	53	28	64
Kandahar	3	3	27
Kyiv	79	38	118
Moscow	152	55	141
Prague	22	18	21
Riga	19	16	75
Sarajevo	4	4	7
St. Petersburg	3	3	10
Tirana	6	5	6
Vilnius	5	5	8
Warsaw	115	51	126
Zagreb	6	5	7





MISSION	Students	Sessions Completed	Student Days
<b>EUROPEAN UNION, NORTH AND WEST EUROPE</b>			
Athens	88	32	97
Berlin	278	65	320
Berne	32	12	37
Brussels	52	17	96
Brussels EEC	26	20	37
Copenhagen	31	12	26
Dublin	13	11	13
Dusseldorf	22	11	32
Hamburg	7	2	13
Helsinki	18	13	31
Lisbon	55	21	36
London	282	78	367
Madrid	63	35	78
Milan	57	24	49
Munich	33	18	48
Oslo	35	17	87
Paris	256	68	322
Reykjavik	5	5	15
Rome	213	76	205
Stockholm	44	20	30
The Hague	30	23	34
Vatican	1	1	1
Vienna	83	29	86
<b>ORGANIZATIONS</b>			
BNATO	32	14	31
GENEV	27	24	37
PESCO	7	2	16
POECD	9	7	11
PRMNY	28	27	27
VOSCE	2	2	2
VPERM	3	2	2



## 5.3. Training by Employee Classification

EMPLOYEE CLASSIFICATION	Student Days	% of Total Student Days
AS	7,060	16.09%
CO	1,734	3.95%
CR	1,093	2.49%
CS	1,045	2.38%
EDS	161	0.37%
EG	36	0.08%
EL	99	0.23%
ES	615	1.40%
EX	2,047	4.66%
FI	330	0.75%
FS	1,451	3.31%
FSAIO (ab initios)	6,935	15.80%
FSDP	5,500	12.53%
IS	256	0.58%
LES	7,937	18.09%
MILIT	66	0.15%
PE	271	0.62%
PG	127	0.29%
PM	603	1.37%
SI	208	0.47%
Other Classif. <sup>1</sup>	6,313	14.38%
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>43,887</b>	

<sup>1</sup> - "Other Classif." includes students, contractors, OGD employees, spouses and all others without a classification or who's training represented less than 0.1% of the total who took part in CFSI training.

<sup>2</sup> - Total does not include Retreats or MCO OJT.

