



INSTITUT CANADIEN
DU SERVICE EXTÉRIEUR



CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE

Savoir -faire

BULLETIN DE L'ICSE VOLUME 2.2

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

Préparation au départ à l'étranger

À vos marques... Prêt? Partez!

*La formation pré-affectation :
la garantie d'un bon départ*

Les amis et les voisins n'en reviennent pas... Longtemps avant l'arrivée du camion de déménagement à votre domicile, les questions fusent : comment faites-vous pour aimer ce genre de vie? comment faites-vous pour vous adapter? comment faites-vous pour vivre et travailler dans un pays où on ne parle même pas notre langue? devez-vous vraiment faire tremper tous les légumes dans une solution désinfectante?

La réponse, bien sûr, est simple : les employés du MAECI aiment les défis, à commencer par la préparation à l'affectation, qui est l'un des moments les plus excitants dans la vie d'une famille rompue au service extérieur. Défis d'apprendre une nouvelle langue, de découvrir une nouvelle culture, de s'équiper pour un climat différent, de se lancer dans de nouvelles activités sportives, d'établir de nouveaux rapports sociaux... Sans parler du défi qui consiste à se familiariser avec un nouvel emploi ou une nouvelle école. Tout cela met du piment dans la vie bien tranquille à Ottawa...

Les amis et les voisins ignorent sans doute que l'employé du MAECI et sa famille doivent travailler très fort avant de partir pour une mission à l'étranger. La formation préparatoire à l'affectation est incontournable : elle est axée sur les besoins individuels et aide la famille à mettre toutes les chances de son côté. La sensibilisation aux différences culturelles, la connaissance de la langue, la formation liée à l'affectation et à l'emploi du conjoint sont tous des ingrédients essentiels à une bonne préparation. Et il importe que chaque membre de la famille y mette du sien.

« La formation préparatoire à l'affectation est incontournable, affirme Guy Saint-Jacques, directeur de la Division des affectations (HPF). « Elle permet aux employés d'acquérir les compétences nécessaires pour bien faire le travail, d'apprendre ou de mieux maîtriser la langue du pays d'affectation, d'actualiser leurs connaissances dans certains domaines ou d'en savoir plus sur le pays où ils s'apprennent à passer les prochaines années. »

La formation pré-affectation, c'est la garantie d'un bon départ dans une nouvelle vie à l'étranger. L'Institut canadien du service extérieur, conjointement avec SERV, ISDT et JPPT, offre des cours conçus pour mieux vous préparer à

surmonter les difficultés que pose inévitablement toute affectation à l'étranger, au travail et dans la vie courante. La formation pré-affectation, c'est la clé du succès et du bonheur à l'étranger, tant pour l'employé que pour sa famille. Alors, lorsque les déménageurs se présentent, tout le monde est prêt à faire le grand saut...

Un homme averti en vaut deux...

La personne que vous allez remplacer est bien placée pour connaître les exigences du poste. C'est pourquoi chaque année, juste avant Noël, CFSD demande aux gens qui vont quitter un poste l'été suivant de préciser exactement en quoi consiste leur travail. Un questionnaire leur est envoyé à cette fin. Il existera bientôt en version électronique, et l'on pourra y répondre en un clin d'œil.

Les questions posées varient bien sûr selon le travail associé à chaque filière, mais se résument généralement plus ou moins à celles-ci : 1) quelles sont vos responsabilités dans le cadre de ce poste? 2) comment répartissez-vous votre temps de travail? 3) quelle est la formation qui convient le mieux pour ce poste?

À la lumière des éléments d'information ainsi recueillis, CFSD renseigne les nouveaux titulaires avant leur départ et leur suggère les cours qu'ils auraient avantage à suivre, notamment en technologie de l'information, parmi les plus courus.

Des cours pour tous

Cette année, le MAECI offre pas moins de 63 cours préparatoires aux affectations, en plus des cours de langues et les cours du Campus virtuel, répartis en 128 sessions, dont 91 séminaires et séances d'information SERV.



Toujours du nouveau. Même après toutes ces années et 7 affectations la famille Munro, Scott, Elaine, et leur fille Laura, s'occupent à suivre les cours pré-affectation et ont amplement à lire avant leur départ pour Hong Kong cet été.

Le SERV à l'écoute des besoins de la famille

Grâce aux cours pré-affectation pour tous

Le Centre de services (SERV) offre plusieurs ateliers et séances d'information pour préparer les employés et leur famille à une affectation à venir. Les ateliers traitent de bien des questions et difficultés éventuelles rencontrées dans cette situation particulière.

Les séances d'information administrative obligatoires traitent des Directives du service extérieur, des services de distribution, des privilèges et immunités diplomatiques et consulaires. Une séance d'information de deux jours est offerte aux employés qui se préparent à une première affectation, et une séance d'information d'une journée est offerte aux employés qui ont déjà été affectés à l'étranger auparavant.

Les ateliers traitent des sujets suivants : questions financières et légales; déménagement; questions familiales; emploi des conjoints. D'autres ateliers sont offerts sur des questions diverses : protocole, premiers soins et RCP, la santé à l'étranger, les rapports avec les employés de maison.

Les conjoints sont invités à assister aux séances d'information et aux ateliers. Il n'est pas nécessaire de fournir une confirmation d'affectation pour s'inscrire. On trouvera des renseignements utiles sur les dates des ateliers et les formalités d'inscription à la page d'accueil du SERV. Pour obtenir des précisions complémentaires, composer le 944-7061.



SERV à votre service! L'équipe du centre de service est prête à vous aider à vous préparer à votre départ vers l'étranger. De gauche à droite, Jim Davidson, réception; Leopold Levesque- Conseiller en service; Lucie Whissell- Conseillère en service; Diane Eyre - Director of SERV; Sandra Pink- Conseillère en service; Michelle Wilcox - Rendez-vous médical / nouvelle recrue; Deborah Birrell - Directrice adjointe/Programme d'aide au conjoint; Susan Dumouchel - Chargé de programme; Barbara Barr - Programme d'aide aux employés; Jocelyne Lacroix - Conseillère de programme; Gaylee Franey - Service financier/Cote de sécurité pour personnes à charge; Aline Taillefer-McLaren - Co-ordinatrice de formation/Conseillère d'éducation; Nicole Houle-Pelletier - Conseillère en service; M-J Wason - Projets spéciaux; Lucie Dumoulin - Conseillère en carrière; Paulette Smith - ACSE- Association de la communauté du Service extérieur

Pour les conjoints

Cours préparatoires à une affectation

Les conjoints et les personnes à charge peuvent suivre toute une gamme de cours pour se préparer à une affectation à l'étranger.

Les conjoints peuvent suivre des cours de perfectionnement en gestion au Centre de formation et de perfectionnement en gestion des affaires internationales (CFSD) à condition qu'il reste des places après inscription des employés, que les conditions d'admission au cours soient remplies et que le cours soit directement lié au type d'emploi visé pendant l'affectation ou au retour à Ottawa. On trouvera une description des cours offerts à la page d'accueil de l'ICSE, sur le site Web du Ministère, et l'on peut obtenir les dates des cours auprès du Bureau du registraire, dans l'édifice Pearson (A4-242).

Pour s'inscrire à un cours offert par CFSD, les conjoints devraient commencer par prendre contact avec Deborah Birrell, coordonnatrice de l'emploi pour les conjoints au SERV, au 995-0384. Elle les aidera à remplir le formulaire de demande d'inscription et le fera parvenir à l'unité compétente à l'ICSE, pour approbation par un gestionnaire de programme.

Par ailleurs, le Centre d'apprentissage culturel (CAI) offre un autre cours très utile pour les conjoints sur l'efficacité interculturelle. Pour en savoir plus, contacter Judy Chaplin au 994-7773.

Le Campus virtuel offre également des cours d'apprentissage à distance aux conjoints et aux personnes à charge - Pour en savoir plus, appeler Lucille Lacelle au 944-0743.

Le Centre de formation linguistique (CFSL) offre divers programmes d'apprentissage et de maintien des connaissances. Pour en savoir plus, appeler le bureau du registraire au 953-4751.

Les conjoints peuvent également s'inscrire à certains cours de technologie de l'information, s'il reste des places disponibles. Pour en savoir plus, appeler Mary Jane Champagne au 995-9808.

Le Centre de services (SERV) offre toute une gamme de séances d'information et d'ateliers auxquels les conjoints sont invités à assister. On y donne également des ateliers sur l'emploi des conjoints à l'étranger. Pour en savoir plus, composer le 944-7061.

Appeler 944-7061 pour plus d'information.

SÉANCES D'INFORMATION ET ATELIERS PRÉ-AFFECTATION DU SERV

Voici les cours offerts par le SERV. Pour en savoir plus, composez le 944-7061.

SÉANCES OBLIGATOIRES D'INFORMATION ADMINISTRATIVE

- Séance d'information administrative complète
- Séance d'information administrative condensée

ATELIERS FINANCIERS ET LÉGAUX

- La planification financière
- Testament et succession
- Taxation et douanes
- Demande d'indemnité de déplacement

ATELIERS LIÉS AU DÉMÉNAGEMENT

- Préparer votre déménagement outre-mer
- Comment gérer votre propriété pendant votre affectation
- Partir seul

ATELIERS CENTRÉS SUR LA FAMILLE

- Déménager sa famille à l'étranger
- Préparation à l'affectation pour les adolescents
- Déménager à l'étranger avec des adolescents
- Vivre séparément
- Laisser ses enfants au Canada
- Soins de parents âgés pendant votre séjour à l'étranger

AUTRES ATELIERS

- Premiers soins et RCP
- La santé à l'étranger
- Protocole et réceptions à l'étranger
- Travailler avec des employés de maison
- Déménagement, protection et acquisition de biens de valeur

ATELIERS POUR L'EMPLOI DES CONJOINTS

- Développer sa carrière portative
- Les stratégies de recherche d'emploi à l'étranger
- Le travail autonome à l'étranger
- L'enseignement de l'anglais langue seconde
- L'enseignement du français langue seconde
- La formation pour coordonnateurs communautaires
- La formation consulaire initiale
- La formation en immigration

Le MAECI est tout à fait pour l'emploi des conjoints à l'étranger

Le MAECI estime que la maximisation des possibilités d'emploi pour les conjoints est très importante pour la survie d'une carrière au sein du service extérieur, dans un monde où les deux conjoints travaillent. En février dernier, le Ministère a réitéré à l'intention de ses employés qui se préparent, avec leur famille, à partir à l'étranger sa volonté de maximiser les possibilités d'emploi du conjoint à l'étranger et a insisté sur la nécessité pour les chefs de mission et les gestionnaires de programme à l'étranger de s'en tenir à cette ligne de conduite.

La gestion du personnel à l'étranger

Un cours vraiment utile

« Excellent, dans l'ensemble. L'un des meilleurs cours et des plus intéressants que j'aie suivis. » Voilà un exemple des observations formulées par des clients qui ont répondu à un questionnaire après avoir suivi le cours de trois jours sur la gestion du personnel à l'étranger, dans le cadre de la formation pré-affectation offerte par l'ICSE.

Le programme traite de la gestion des ressources humaines dans le contexte des affectations outre-mer. Il s'adresse aux membres du personnel qui seront chargés de la supervision des employés recrutés sur place, et traite des sujets suivants : techniques d'encadrement, de surveillance et de rétroaction; désamorçage des conflits; gestion du stress et gestion du temps. On y apprend également comment s'y prendre avec les employés dont le rendement est insuffisant, comment traiter les plaintes de harcèlement et les griefs, comment embaucher et renvoyer un employé.

Des cours sur mesure

Pour les agents qui se préparent à leur première affectation

Les agents du service extérieur qui se préparent à leur première affectation à l'étranger doivent suivre des cours dans les domaines suivants :

- les affaires consulaires, soit le cours de base (4 jours) ou la séance d'information (1 jour et demi);
- l'efficacité interculturelle;
- la diplomatie ouverte (pour les agents politiques/économiques);
- la gestion du personnel à l'étranger (lorsque la gestion de personnel fait partie des fonctions de l'agent).

Un programme complet de formation professionnelle est offert aux agents de commerce et P/É, mais la plupart des cours de ce programme sont également offerts, dans une version légèrement différente,

dans le cadre du Programme de perfectionnement du service extérieur (PPSE). Les agents peuvent suivre le programme de formation professionnelle et obtenir par la même occasion quelques crédits PPSE (des crédits sont accordés seulement pour les cours PPSE, CFSC et les cours sur les affaires consulaires). Les participants au PPSE et tous les autres agents suivront, au besoin, une formation linguistique.

Les agents suivront également l'atelier de deux jours du Centre de services (SERV) intitulé « Séance d'information administrative complète », ainsi que d'autres ateliers sur des questions d'ordre matériel ou se rapportant à leur situation personnelle et à leur affectation à l'étranger. Bon nombre de ces ateliers répondent également aux besoins de la famille. Les personnes à charge sont donc invitées à participer à ceux qui les intéressent, comme par exemple celui sur l'emploi des conjoints.

Se préparer à une affectation à l'étranger

Les indispensables cours pré-affectation

Les employés du MAECI qui se préparent à une nouvelle affectation cette année ont beaucoup à faire avant de partir. Le programme de formation pré-affectation leur propose plus de cours que jamais.

L'Institut canadien du service extérieur (ICSE) coordonne ce programme de formation, qui comporte des cours de l'ICSE, de la Section de la sécurité du personnel et de la sensibilisation à la sécurité (ISDT), du Centre de formation des affaires consulaires (JPDT) et du Centre de services (SERV).

C'est le moment de vous inscrire

Vous venez d'accepter une proposition d'affectation? Au cours du mois de mars, les gestionnaires de programme de l'ICSE organisent des séances d'information destinées aux différentes filières. Assistez à celles qui vous concernent, et consultez ensuite votre gestionnaire de programme et votre superviseur au sujet des cours que vous pourriez suivre. Les formulaires d'inscription doivent être remis d'ici la fin mars.

Vous pouvez consulter le calendrier des cours et le formulaire d'inscription à la page d'accueil de l'ICSE, à l'adresse suivante : <http://intranet/cfsi/menu-f.asp>.

Des conseillers à votre disposition

*Pour vous aider à préparer
votre affectation*

Les gestionnaires de programme de l'ICSE se feront un plaisir de vous conseiller au sujet des cours que vous auriez avantage à suivre.

Pour la filière politique-économique, appeler Yvon Saint-Hilaire, au 992-8228. Pour la filière commerciale, appeler Maurice Bernier, au 944-0037. Les employés en gestion et affaires consulaires peuvent s'adresser à Gordon Clost, au 996-1929. Michael Carroll est à la disposition du personnel administratif (SCY/CR), au 944-2407. Pour la formation en technologie de l'information, s'adresser à Mary Jane Champagne, au 995-9808. Pour les techniques d'encadrement et de formation des instructeurs par le réseau SIGNET, appeler Marie Morin au 996-2476.

Pour les cours sur le SGI, s'adresser à Samine Hilaire (SMSC) au 995-9931.

Pour obtenir des renseignements complémentaires ou annuler une inscription, s'adresser à Hélène Anne Côté, au Bureau du registraire, au 944-5219.

On peut également se renseigner sur d'autres cours pré-affectation offerts au MAECI. Pour les cours consulaires, s'adresser à Suzanne Chartrand (JPPT), au 996-9872. L'inscription se fait par courrier électronique.

Darquise Rochon (ISCT), au 992-6704, s'occupe des cours sur la sécurité. L'inscription se fait par courrier électronique.

Les inscriptions aux séances d'information et aux ateliers SERV se font suivant le principe du premier arrivé, premier servi. Pour obtenir des renseignements, appeler le 944-7061. L'inscription se fait par courrier électronique à Registration/Inscription-SERV ou par télécopieur au 995-9335.

Roger Giguère (SXMT) s'occupe de la formation technique en dehors de l'ICSE. Vous pouvez le joindre par courriel, par télécopieur au 946-9055, ou encore par téléphone au 946-1510.



Apprendre à naviguer

dans une autre culture

Il n'est pas toujours facile de naviguer dans une autre culture, entre les écueils que représentent des valeurs, des croyances, des coutumes différentes des nôtres.

On n'apprend pas du jour au lendemain à encadrer des employés, à gérer des projets, à négocier des contrats, surtout pas à l'étranger. Il arrive même que l'on y perde son latin...

Que diriez-vous d'explorer votre prochaine destination culturelle? De prendre vos points de repère pour bien manoeuvrer une fois sur place?

La formation pré-affectation en efficacité culturelle vous ouvrira bien des portes. Offert à tous les employés du MAECI qui se préparent à une affectation à l'étranger, ce cours permet d'acquérir les compétences interculturelles pratiques requises pour travailler dans une mission diplomatique moderne. Plusieurs sujets sont traités en trois journées bien remplies : caractéristiques culturelles; stratégies liées à l'efficacité interculturelle; difficultés d'adaptation pour les employés et leur famille. Le clou du cours : une séance d'extériorisation avec un professionnel du pays d'affectation.

Le cours est conçu pour répondre aux besoins de tous, depuis les novices jusqu'aux vétérans du service à l'étranger. Comme la réussite de l'aventure dépend beaucoup de l'adaptation de la famille, les conjoints sont encouragés à assister au cours.

Pour connaître les dates du cours, consultez le site Intranet de l'ICSE à l'adresse suivante : <http://intranet/cfsi/menu-f.asp>. Pour obtenir des précisions complémentaires, appelez Judy Chaplin, à l'ICSE, au 994-7773.

L'important, c'est ce que vous en pensez!
Voici quelques commentaires recueillis lors de l'évaluation du cours.

- *J'ai été très impressionnée par ce cours et je pense que tous les employés auraient avantage à le suivre, qu'ils partent en affectation ou non.*
- *L'atelier est intéressant et donne à réfléchir. Il est utile non seulement pour les agents-gestionnaires consulaires qui vont en mission à l'étranger, mais aussi pour le personnel de toutes les autres filières du MAECI et d'autres ministères.*
- *J'ai apprécié les exemples concrets, les expériences vécues. Atelier très bien conçu et enrichissant.*
- *Le cours traite des dimensions d'une culture étrangère indispensables à comprendre pour s'y adapter.*

Les cours de langue

Indispensables avant une affectation

Le Centre de formation linguistique (CFLS) offre toute une gamme d'options aux employés du MAECI et à leur famille qui se préparent à une affectation dans un pays de langue étrangère.

Le programme linguistique professionnel s'adresse aux personnes qui doivent acquérir une très bonne connaissance d'une langue étrangère pour satisfaire aux exigences sociales et professionnelles d'une affectation outre-mer. Le programme d'insertion sociale s'adresse

aux employés et aux membres de leur famille (âgés de 14 ans et plus) qui n'utiliseront pas la langue étrangère comme langue de travail. Les employés désireux de suivre des cours de langue en dehors de leurs heures de travail sont admissibles à une aide financière en vertu du programme de formation en dehors des heures de travail. Les titulaires de postes désignés bilingues ou les employés désireux de maintenir leur connaissance des deux langues officielles peuvent également suivre des cours d'anglais et de français.

Appelez Josée Guitard, au bureau du registraire, au (819) 953-4751, ou consultez le site Web du CFLS à l'adresse suivante :

Centre de formation linguistique :

<http://intranet.lbp/cfsi/menu-f.asp>

<http://>

www.cfsi-icse.gc.ca/english/langschool/index.html

<http://>

www.cfsi-icse.gc.ca/francais/langschool/index.html

Formation à distance (campus virtuel) : <http://corpapps/campus/main1.asp?href=cfsi&option=view>



Jean-François Clément, administrateur des locaux à Bisson.

À Bisson

On est toujours bien accueilli

Jean-François Clément et son équipe veillent à ce que les étudiants se sentent toujours les bienvenus au campus Bisson de l'Institut canadien du service extérieur (CFSM).

« Ma priorité, c'est le service à la clientèle. Aucune demande n'est jugée déraisonnable », affirme M. Clément, qui administre les installations du campus en collaboration avec Denis Dussault, au sein de l'équipe des Services de gestion (CFSM). « Nous voulons offrir ce qu'il y a de mieux aux étudiants et aux enseignants comme milieu d'apprentissage. »

M. Clément s'occupe de tout, depuis la réservation jusqu'à l'équipement des salles – matériel audiovisuel, ordinateurs, tableaux-papier, etc. En outre, il coordonne la planification des téléconférences avec SXCH. Bref, il voit au bon fonctionnement des installations et à la bonne utilisation des ressources. C'est pourquoi on peut toujours le joindre sur son téléphone cellulaire.

La température est souvent un problème pour les étudiants, qui arrivent des quatre coins du monde et dont la garde-robe n'est pas nécessairement adaptée au climat. « Les gens ne savent pas toujours que je suis là pour régler les problèmes de ce genre. Comme les salles sont climatisées individuellement, je peux demander

un nouveau réglage de la température grâce à notre système de climatisation informatisé. En une demi-heure, la salle est à la bonne température. Mais encore faut-il que l'on fasse appel à moi. Je suis là pour que tout le monde se sente bien à Bisson. »

Père de trois enfants, M. Clément a quitté les forces armées il y a quatre ans, après 23 ans de service comme technicien-radariste et officier de recrutement. Sa seconde carrière l'a amené au campus Bisson. Il est en train d'installer un système informatisé de réservation des salles, qui permet d'accéder par voie électronique à toutes les demandes des clients pour simplifier et accélérer leur traitement. Dans l'immédiat, les réservations pour les 50 salles du campus se font par téléphone et par courrier électronique.

M. Clément commence habituellement sa journée de travail à 7 h; lui ou M. Dussault reste jusqu'à la fin de la dernière classe. Il vérifie les demandes de dernière minute et modifie en conséquence le plan de réservation établi la veille au soir. L'eau est apportée sur place, puis il est temps de s'occuper des autres demandes qui se présentent. M. Clément est le responsable de la sécurité, des systèmes de verrouillage, des passe-partout, et même du jardin et du déneigement. Il tient à jour un tableau hebdomadaire des réservations des salles et des demandes d'équipement. Enfin, il organise le pique-nique annuel dans ses moindres détails, depuis l'impression des billets jusqu'à la commande de provisions en quantités suffisantes.

« Lorsque les gens ne savent pas à qui s'adresser, ils se tournent vers moi », ajoute M. Clément. Il leur donne satisfaction ou les aiguille vers la personne qui saura résoudre leur problème.

Dans ses moments libres, M. Clément fait de la sculpture sur bois et des portraits au pastel (il a suivi des cours au Nova Scotia College of Art and Design), se passionne pour la généalogie (il a fait l'arbre généalogique de sa famille), joue du violon, s'adonne au jardinage et au canotage.

Au travail, il est partout à la fois sur le campus, et fait tout en son pouvoir pour rendre votre séjour à Bisson aussi agréable et instructif que possible.

Bisson : la tour de Babel

Un monde de possibilités à votre service

Le campus Bisson de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE) est situé dans un agréable quartier résidentiel de Hull. Il abrite 50 salles de cours, une grande cafétéria et une bibliothèque spécialisée dans les langues étrangères. Le laboratoire de langues multi-media, avec ses 40 ordinateurs, met à votre disposition les outils d'apprentissage les plus perfectionnés. Un grand parc de stationnement et une aire de pique-nique jouxtent le bâtiment. Le campus est à 10 minutes en voiture de l'édifice Pearson et de la promenade Sussex à Ottawa.

Comme étudiant, vous avez accès à un téléphone, à un ordinateur (pour vérifier à distance votre courrier électronique), à un télécopieur et à une photocopieuse. Les commissionnaires reçoivent vos messages au (819) 956-7027 et les affichent au babillard réservé aux étudiants, à la réception. Les messages urgents vous sont remis en mains propres, en salle de classe.

Bisson déborde d'activités. La bibliothèque, par exemple, a enregistré 22 000 prêts et renouvellements de prêts au cours des neuf derniers mois.

Pour en savoir plus au sujet du campus Bisson, consultez le site Intranet de l'ICSE à l'adresse www.cfsi-icse.gc.ca ou prenez un exemplaire de la brochure d'information sur le campus.

DOCS
CA1
EA450
S12
EXF
v. 2
April
2001



Department of Foreign Affairs
and International Trade

Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international

Canada

Min. des Affaires étrangères

MAI - 2 2001
MAY

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E
3 5036 01029455 4

Savoir-faire

CFSI NEWSLETTER VOLUME 2 ISSUE 2

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

Getting Ready to go Abroad

Get Ready, Get Set, Go!

*Pre-Posting Training Means
Being Prepared*

Friends and neighbours are always amazed. Long before the moving truck rolls up to the front door of a DFAIT employee and family, the questions come hard and fast. How can you like this kind of life? How do you adapt? How can you live and work in a place where they don't even speak your language? Do you really have to soak all your vegetables in disinfectant?

The answer, of course, is simple. DFAIT employees like the challenges, starting with the pre-posting period, which can be one of the most exciting times in the life of a foreign service family. The challenge of a new language, learning about a new culture, packing for a different climate, new sports activities perhaps, a new social life, all these together with learning about a new job or a new school put a little zing into the comfortable routine of Ottawa life.

What friends and neighbours are probably not aware of is the hard work that every DFAIT family puts in before going off to a mission abroad. Part of it is pre-posting training. It is geared to individual needs and gives employees and their families a vital head-start to a posting. Cultural awareness, language proficiency, work-related and spousal employment training are all essential ingredients in pre-posting preparedness. All family members are involved in getting ready to go abroad.

Pre-posting training is indispensable for a successful posting," says Guy Saint-Jacques, Director of the Assignments Division (HPF). It allows staff to acquire needed competencies which may be necessary to do the job efficiently, to upgrade or newly acquire skills in the language of the host country, to refresh their knowledge in some fields or to know more about the country where they will spend the next few years.

Pre-posting training paves the way for a new life abroad. The Canadian Foreign Service Institute (CFSI), in conjunction with SERV, ISDT, and JPPT, offers courses geared to send people

on their way better equipped to face the inevitable work and non-work challenges that arise on every posting. Pre-posting training is an investment in the future effectiveness and happiness of staff and their families when they go abroad. So when the movers finally arrive, families feel ready for the next big step in the posting cycle.

Been There...Done That

The person you are about to replace on posting is well-placed to advise on the requirements of the job. So every year just after Christmas, CFSD asks people at posts they will vacate in the summer, just what are the requirements of the job?? Queries are made through a questionnaire, soon to be virtual to promote swift replies.

The questions are related to the work in each stream but in general, ask the incumbent: (1) what are your responsibilities at your post? (2) describe how you divide your work time and (3) what training might be best suited to the job you are doing?

This information helps CFSD advise people before they head out and offer suggestions for courses that the new incumbents may take, including information technology, one of the most popular training sessions offered.



Old hands still have lots to learn. After seven postings spanning 25 years abroad the Munro family, Scott, Elaine, and daughter Laura, are busy with pre-posting courses and have lots of reading in preparation for going to Hong Kong this summer.

Stay the Course

This year DFAIT offers 63 different pre-posting courses in addition to language training and Virtual Campus courses. There will be 147 sessions for these courses, of which 110 are SERV seminars and briefings.

Family Matters for SERV

*With Pre-Posting Courses
for Everyone*

The Services Centre (SERV) offers a number of workshops and briefings to prepare employees and their families for upcoming postings. The workshops address the many issues and specific problems which may be encountered in the process of preparing employees and family members for assignments.

Administrative information, including the FSDs, mailing privileges and diplomatic and consular immunities and privileges are presented during the mandatory administrative briefings. A two-day briefing is offered to those leaving on a first posting and a one-day briefing for employees who have been on posting before.

Workshops cover the following themes: financial and legal, move-related, family oriented and spousal employment. A variety of other workshops such as protocol, first aid and CPR, staying healthy abroad and working with household staff are also offered.

Spouses/partners are invited to attend the briefings and workshops. A posting confirmation is not needed to register. Details on the program including dates and how to register are available on the SERV homepage. For more information, call 944-7061.

Focus on Spouses

In Pre-Posting Training

Spouses and dependants have access to a variety of courses in getting ready to go abroad.



SERV to SERV you! The people at the Services Centre are ready to help you get ready to go abroad. left to right: Jim Davidson, reception; Leopold Levesque- Services advisor; Lucie Whissell- Services advisor; Diane Eyre - Director of SERV; Sandra Pink- Services advisor; Michelle Wilcox - Medical appointments/new recruits; Deborah Birrell - Deputy Director/Spousal Employment; Susan Dumouchel - Account Executive; Barbara Barr - Employment Assistance Program; Jocelyne Lacroix - Services advisor; Gaylee Franey - Financial assistant/Security Clearances for dependants/Service financier; Aline Taillefer-McLaren - Training Co-ordinator/Education Counsellor/Co-ordinatrice de formation; Nicole Houle-Pelletier - Services Advisor; M-J Wason - Special Projects; Lucie Dumoulin - Career Counsellor; Paulette Smith - FSCA- Foreign Service Community Association.

Specialized courses in the Trade and Political areas are offered to spouses through The Centre for International Affairs Learning and Management Development (CFSD) if space is available once employees have registered, if any pre-requisites for the training are met, and if the course is directly related to work which will likely be done on a posting or on returning to Ottawa. Course descriptions are available on the Department's website at the CFSI home page and training calendars are available through the Registrar's Office in the Pearson building (A4-242).

To register for any training offered through CFSD, spouses should first contact Deborah Birrell, Spousal Employment Co-ordinator in SERV at 995-0384. She can assist with completion of the application form and will send it to the appropriate unit in CFSI for approval by a program manager.

Cross-cultural effectiveness is another important course offered to spouses by the Centre for Intercultural Learning (CFSC).

Contact Judy Chaplin at 994-7773.

The Virtual Campus, CFSI's instructor-led and self-directed distance learning courses on the Internet are available to spouses and dependants.

Call Lucille Lacelle at 944-0743.

Various language learning and maintenance programs are available at the Centre for Language Training (CFLS).

Call the registrar at 953-4751.

Space permitting, some Information Technology training is available to spouses.

Call Mary Jane Champagne at 995-9808.

The Services Centre (SERV) offers a variety of briefings and workshops which spouses/partners are invited to attend. There are also spousal employment workshops which are available to assist in finding employment while abroad.

Call 944-7061 for more information.

SERV PRE-POSTING BRIEFINGS AND WORKSHOPS

The following are courses offered by SERV. Call 944-7061 for details.

MANDATORY ADMINISTRATIVE BRIEFINGS

- Comprehensive Pre-Posting Administrative Briefing
- Condensed Pre-Posting Admin. Briefing

FINANCIAL AND LEGAL WORKSHOPS

- Financial Planning
- Wills and Estate Planning
- Taxation and Customs
- Completing Travel Claims

MOVE-RELATED WORKSHOPS

- Preparing For Your Move Overseas
- Managing Your Property While Abroad
- Going Alone

FAMILY ORIENTED WORKSHOPS

- Taking Your Family Abroad
- Pre-Posting for Teenagers
- Taking Your Teens Abroad
- Living Apart
- Leaving Your Children in Canada
- Care of Elderly Family Members While Abroad

OTHER WORKSHOPS

- First Aid and CPR
- Staying Healthy Abroad
- Protocol and Entertaining Abroad
- Working with Household Staff
- Moving, Protecting and Acquiring Personal Valuables

SPOUSAL EMPLOYMENT WORKSHOP

- Developing Your Portable Career
- International Job Search Strategies
- Self-Employment Abroad
- Teaching English as a Second Language
- Teaching French as a Second Language
- Community Coordinator Training
- Basic Consular Training
- Immigration Course

DFAIT Underlines Support

For Spousal Employment Abroad

DFAIT considers the maximization of spousal employment opportunities to be of prime importance to the survival of the career rotational foreign service in an era of two-career families and continues to support the implementation of this policy. As personnel and families are getting ready to go abroad, the Department re-iterated in February its encouragement of spousal employment opportunities abroad and underlined the need for Heads of Mission and managers abroad to continue to apply the policy.

Managing Staff Abroad

Kudos from the Clients

"Overall excellent, one of the best and most engaging courses that I have taken," is one remark on the evaluation sheets that clients were asked to complete after the last three-day "Managing Staff Abroad" course given as part of the pre-posting training offered by CFSI.

The program deals with human resource management in an overseas context. It is for personnel who will be supervising locally-engaged staff (LES), and includes topics such as supervisory skills, coaching and feedback, defusing conflict, and stress and time management. Dealing with under-performers, harassment and grievances, and hiring and firing are also important parts of the program.

Made to Measure Courses

For Officers on their First Posting

Foreign service officers getting ready to go on posting for the first time require a series of courses in:

- consular affairs, either the Basic Consular course (4 days) or the Consular Briefing (1 1/2 days);
- intercultural effectiveness;
- Public Diplomacy, (for Political/Economic officers);
- Managing Staff Abroad, (if the officer's duties include managing staff.)

There is an extensive professional training program offered to Trade and P/E officers, but most of those courses are also offered, in a slightly different version, as part of the Foreign Service Development Program (FSDP). Officers can complete their program and obtain some FSDP credits through those courses (credits are offered for the CFSD, CFSC and consular courses only). People on the FSDP, as all other officers, will take language training if required.

Officers will also take the Services Centre (SERV) two-day workshop "Comprehensive Pre-Posting Administrative Briefing," financial and move-

related workshops and any of the other SERV workshops that are relevant to their personal situation. These workshops include many directed to the needs of the family. Dependants are invited to participate in the ones of interest to them, such as the spousal employment workshop.

Getting Ready to Work Abroad

Pre-Posting Courses Are Front and Centre

There is lots to do before pack-up time for DFAIT employees embarking on a new posting this year and the 2001 pre-posting training program calendar offers more courses than ever before.

The Canadian Foreign Service Institute (CFSI) co-ordinates the training calendar which includes courses from CFSI as well as the Personnel Security and Security Education Section (ISDT), Consular Affairs Training (JPPT) and the Service Centre (SERV).

Time to Register

You get your posting offer and you accept. Now what? In early spring, CFSI program managers hold information sessions for different streams. Attend the relevant sessions. Then consult with your stream program manager as well as your supervisor about courses you would like to take.

The calendar and registration forms are available on the CFSI home page at <http://intranet/cfsi/menu-e.asp>.

Who's Who

For Pre-Posting Advice

CFSI program managers are happy to talk to you about courses you require.

For the Political-Economic stream, see Yvon Saint-Hilaire, 992-8228. Trade Commissioner Service personnel will talk to Maurice Bernier at 944-0037. Management-Consular employees should talk to Gordon Clost at 996-1929.

Administrative staff (SCY/CR) should talk to Michael Carroll at 944-2407.

For Information Technology Training, contact Mary Jane Champagne at 995-9808. Call Marie Morin at 996-2476, for SIGNET coaching skills and train-the-trainer courses.

For IMS courses, employees may contact Samine Hilaire (CFSM) at 995-9931.

For information and cancellations, call Hélène Anne Côté at the Registrar's office, 944-5219.

You may need information or want to register for other DFAIT pre-posting courses. For consular course information, call Suzanne Chartrand (JPPT) at 996-9872. Registration is by e-mail.

Security course information is handled by Darquise Rochon (ISCT) at 992-6704. Registration is by e-mail.

SERV briefings and seminars are done on a first come, first served basis. For information call 944-7061. Registration is by e-mail to: Registration/Inscription-SERV or fax at 995-9335.

Technical training outside CFSI is handled by Roger Giguère (SXMT). You may e-mail or fax him at 946-9055, or call for information at 946-1510.

Finding Your Way

Cultural Navigation Skills Training

Values, beliefs and customs different from our own can make working in another culture a perilous business. Supervising people, managing projects, and negotiating contracts are all difficult skills to learn. When you do these across cultures it can be intensely frustrating and confusing. At times you simply feel lost at sea.

What if you could acquire a map of your new cultural destination before you get there? What if you could learn some cultural navigation skills for when you get there?



The "Pre-Departure and Intercultural Effectiveness" course is where you can get all this and more. Offered to all DFAIT employees heading off to a mission, this course focuses on the practical intercultural skills necessary for working in a modern diplomatic mission. In three fast-paced days this course covers country and culture specific topics, intercultural effectiveness strategies and the challenges of individual and family adaptation. The course highlight is a break-out session with a professional from your mission country.

The course is designed to be relevant across the complete range of posting experiences from first-timers to veterans. Given the importance of family adjustment to posting success, spouses are encouraged to attend the course.

For training dates, consult the CFSI Intranet site at <http://intranet/cfsi/menu-e.asp>. For more details contact Judy Chaplin, CFSC, at 994-7773.

It's what you say that matters! Here are some comments made in evaluating the course.

- *I was very impressed with this course and feel it would be beneficial to all employees whether they go on posting or not.*
- *The workshop was refreshing and thought provoking. It is useful not only for Management Consular Officers going abroad, but for all DFAIT streams and other OGD personnel*
- *I liked the concrete examples, real experience. Very well-organized and valuable workshop.*
- *The course addressed aspects of understanding a foreign culture that I feel are essential to living there.*

Talk the Talk

Language Training a Pre-Posting Must

The Centre for Language Training (CFLS) offers a range of options to DFAIT personnel and their families to be prepared in a foreign language before going abroad.

People who need to develop an advanced knowledge of a foreign language to prepare for the social and professional requirements of an overseas posting will likely want to join the Professional Proficiency program. Employees and their families (14 years of age and up) who do not require job-related foreign language may take the Social Integration program. Employees interested in taking foreign language training outside working hours could receive financial assistance through the Training Outside Working Hours program. Official language training is also available to those whose positions have been designated bilingual and for those who wish to maintain their proficiency in both official languages.

Contact Josée Guitard, registrar, at (819) 953-4751 or learn about CFLS on the web:

Foreign Language Training Centre: <http://intranet.lbp/cfsi/menu-e.asp>
<http://www.cfsi-icse.gc.ca/english/langschool/index.html>
<http://www.cfsi-icse.gc.ca/francais/langschool/index.html>

Distance training (Virtual Campus): <http://corpapps/campus/main1.asp?href=cfsi&option=view>

Language resource: <http://e-lang.net> or <http://intranet/cfsi/menu-e.asp>



Jean François Clément coordinates services at Bisson.

At Bisson

The Welcome Mat is Always Out

Jean-François Clément and his team make sure the welcome mat is always out for participants at the Bisson campus of the Canadian Foreign Service Institute.

"My priority is client service, there is never a request that is unreasonable," says Mr. Clément, who administers the facilities at Bisson with Denis Dussault as part of the Management Services (CFSM) team. "We want to provide participants and trainers with the best possible learning environment."

Everything from classroom registration to setting up the room, along with providing audio visual and computerized equipment, flip charts, and anything else required, is part of Mr. Clément's day. He also coordinates the set-up of tele-conferencing sessions with SXCH. He can always be reached by cell phone as he sees to the smooth functioning of the building and its resources.

Temperature is often a problem for participants who come from posts around the world and may not be properly dressed for the climate. "People don't realize that they can call me as soon as a problem is spotted. Since every room is individually climate controlled, I can request to have the temperature changed right away through our huge computerized system. In 30 minutes the room should be the way the class wants it. But I have to know about it. It's my job to make people feel comfortable at Bisson."

Father of three children, Mr. Clément left the armed forces four years ago after a stint of 23 years as a radar technician and recruiting officer. His second career has brought him to Bisson. He is currently setting up a computerized system for booking rooms with all client requests virtually outlined to speed up and stream-line the process. Right now he handles reservations for the 52 rooms at Bisson through telephone and e-mail requests.

A typical day starts at 7 a.m., and either he or Mr. Dussault, his colleague is on site until the last class leaves. Mr. Clément checks the last minute requests, then heads out to modify the rooms set up the night before. Water is brought in, and he tends to other requests as they come to him. He is the contact person for security, locks, passes, even for the gardener and for snow removal. He compiles a master sheet for room reservations and set-up requests on a weekly basis. The annual picnic is his to co-ordinate. He oversees every detail, from printing tickets to making sure there is plenty of food and drink.

"If people don't know who to ask, they ask me," he says. Either it's his job or he directs clients to the person on the team who can solve the problem.

Off duty, Mr. Clément carves wood and draws pastel portraits (he took courses at the Nova Scotia College of Art and Design), enjoys genealogy (he has mapped his family tree), plays the violin, gardens and canoes.

On duty, he is constantly on the move at Bisson, trying to make your learning experience as comfortable and as smooth as possible.

The Buzz at Bisson:

Work Facilities at Your Service

The Bisson campus of The Canadian Foreign Service Institute (CFSI), situated on an attractive residential street in Hull, houses 52 classrooms, a large cafeteria and the largest foreign language library east of the Rockies. The multi-media lab with 40 computers offers a range of cutting-edge technology to support your language learning. There is a large parking lot adjacent to the building affording free parking to all student and a picnic area for the nicer days for spring or summer. It is a 10-minute drive from the Pearson building on Sussex Drive in Ottawa.

As a student you have access to a telephone, a computer to check e-mails while away from your own desk, a photocopier and fax machine. Commissionaires receive messages at (819)956-7027 and post them on the reception area bulletin board for students. Urgent messages are delivered to you right in your classroom.

Bisson is a very busy place. The language library, for example, has had 22,000 transactions (loans and renewals) in the last nine months.

For more information about the Bisson campus, consult CFSI's Intranet site at www.cfsi-icse.gc.ca or pick up a copy of the brochure "A Visitor's Guide to the Bisson Campus."