



Savoir-faire

BULLETIN DE L'ICSE JANVIER 2000

L'apprentissage d'une nouvelle approche

La formation au Service canadien des délégués commerciaux

Depuis la publication dans l'édition d'octobre de *Savoir-faire* d'un compte rendu sur le sujet, les séances de formation « Une nouvelle façon de faire des affaires à l'étranger » prennent de l'ampleur à tous les niveaux du Ministère qui participent à ce programme.

Planifiées et organisées conjointement par les Opérations à l'étranger du Service canadien des délégués commerciaux (SDC) et l'ICSE, des activités de formation découlant du premier cours de deux jours ont été élaborées, et des séances d'un jour de même que des séminaires s'adressant tant aux nouvelles recrues qu'aux cadres supérieurs de l'administration centrale ont été offerts. L'objectif est de réunir toutes les parties pour que tous soient au fait de la « nouvelle approche ».

Le recours à des études de cas authentiques permet d'axer le programme sur les six services de base, les services additionnels, les politiques relatives à la clientèle et les pratiques exemplaires.

« À court terme, nous étudions les façons de joindre les nouveaux agents et adjoints commerciaux recrutés sur place qui n'ont pas eu l'occasion de suivre le cours » explique Roger Bélanger, directeur adjoint des Opérations à l'étranger du SDC. La prochaine étape consistera à élaborer de nouvelles versions du cours qui porteront principalement sur l'exécution de cette fonction à l'étranger, afin d'améliorer continuellement les services en fonction des commentaires des clients et des employés.

Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de ce programme dans les prochaines éditions de *Savoir-faire*.

Pour de plus amples renseignements sur ces séances de formation, communiquez avec Maurice Bernier au 994-0037.

Campus virtuel

Pédagogie assistée par la technologie

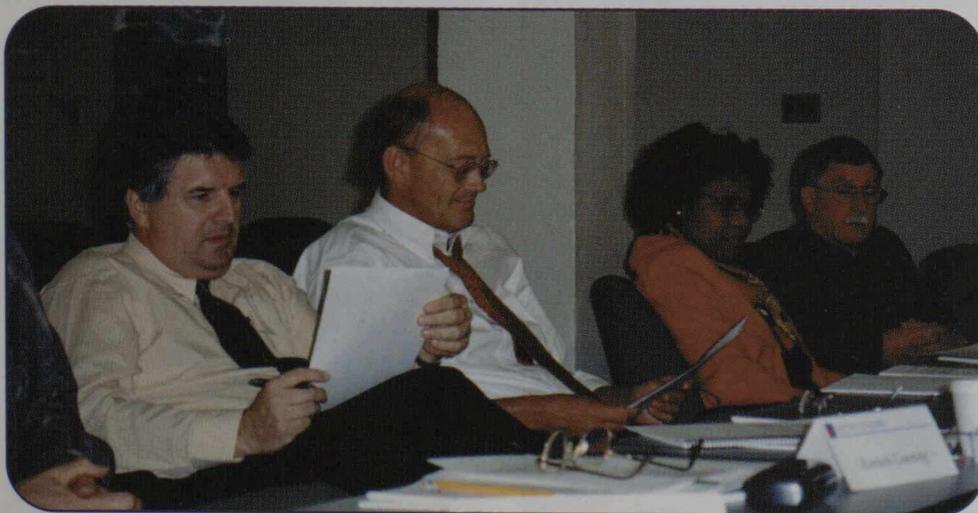
Lucille Lacelle est le cerveau du programme de formation du MAECI accessible sur Internet. Jeune et engagée, imaginative et créatrice, elle a réussi à mettre l'apprentissage virtuel à la portée des employés du MAECI en poste partout dans le monde, tout en respectant les principes de la pédagogie et l'infrastructure technologique du Ministère.

À la création de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), les programmes étaient axés sur l'administration centrale et sur la formation en salle de classe. Mais lorsque le Ministère a décidé de mettre en œuvre une stratégie de formation globale à l'intention des employés recrutés sur place, tout en limitant l'augmentation des dépenses de formation, on a proposé l'apprentissage à distance.

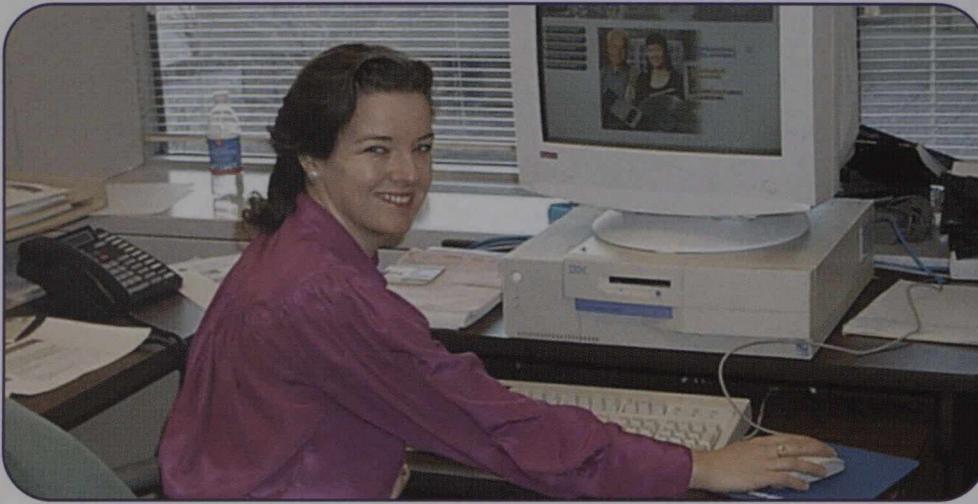
Les premiers essais de formation à distance étaient fondés sur des documents imprimés accompagnés de vidéos et de cédéroms.

Madame Lacelle explique : « En 1997, le Ministère a examiné la possibilité d'offrir des cours accessibles sur Internet où tous pourraient apprendre au moyen d'un ordinateur personnel branché sur le réseau intranet du Ministère. C'était tellement simple. On pouvait joindre tout le monde, en toute sécurité, sans augmenter les coûts puisque l'infrastructure était déjà en place. »

Le MAECI a été le premier Service extérieur à développer et à mettre en œuvre un Campus virtuel en se servant de la technologie Internet. Suivant l'essai du prototype en 1997, une version pilote a été mise en ligne en février 1998. Il s'agit d'un projet conjoint de l'ICSE et de la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie.



William Clarke, Sous-ministre adjoint aux Affaires internationales et délégué commercial en chef, à suivi le cours "Une nouvelle façon de faire des affaires à l'étranger", lequel est offert à tous les délégués commerciaux, à sa droite: Jean-Yves Dionne, HPF et à sa gauche: Pearl Williams, CPP et Allan Gillette, SIP.



Lucille Lacelle, au coeur du Campus virtuel.

Dans un premier temps, Madame Lacelle devait concevoir un modèle standardisé pour les cours offerts sur le Campus virtuel, qui devait être « convivial et souple, tout en étant à la fois interactif et efficace ».

Aujourd'hui, le travail de Madame Lacelle, en qualité de gestionnaire du Campus virtuel, consiste à appliquer les principes de la pédagogie au Web, en collaboration avec les gestionnaires de la formation, la direction générale concernée par le programme de formation et les spécialistes chargés d'élaborer chacun des cours.

Les classes sont limitées à un maximum de 25 étudiants par instructeur. Les étudiants n'ont qu'à ouvrir une session pour commencer à apprendre.

Madame Lacelle attend les développements technologiques qui permettront d'intégrer des fichiers sonores et vidéo aux cours offerts sur le Campus virtuel. En ce moment, elle travaille à l'élaboration de cours où la formation virtuelle viendra compléter la formation en salle de classe.

Elle a aussi d'autres projets en cours : « Je veux que les personnes qui se réunissent en ligne aient le sentiment de faire partie d'une équipe ». Elle s'emploie à constituer des réseaux avec tous les participants aux cours partout dans le monde : « J'espère que tous se découvriront des intérêts communs et qu'ils s'aideront mutuellement ».

Les conjoints n'ont pas accès au réseau intranet, mais ils pourraient vouloir suivre un des cours du Campus virtuel. Madame Lacelle y travaille.

« Nous voulons offrir aux conjoints la possibilité de suivre des cours par l'intermédiaire d'Internet » explique-t-elle.

On peut accéder au Campus virtuel à partir du site intranet de l'ICSE. On peut aussi téléphoner au 994-9743. Les cours proposés actuellement couvrent un grand nombre de sujets dont la Sécurité de l'information, Introduction à Octel (messagerie téléphonique) et des cours de



Le calendrier de formation du MAECI est disponible à l'adresse suivante :
<http://intranet.lbp\cfsi\calendar.htm>

Le calendrier de formation du MAECI a été établi grâce à la collaboration des divers centres de formation au sein du Ministère. On y trouve des renseignements sur tous les programmes de formation connus qui sont disponibles actuellement au Ministère, ainsi que sur les politiques applicables. On y indique aussi comment trouver des renseignements additionnels, comment s'inscrire et comment faire approuver un cours. Le calendrier de formation sera publié deux fois l'an; on peut s'en procurer un exemplaire auprès de CFSM (944-5219 ou au A4-242 de l'édifice L.B. Pearson), ou le consulter en ligne sur le site intranet de l'ICSE.

Le saviez-vous?

Il y a eu un nombre record de 3,567 sessions de formation données entre le 1^{er} avril et le 20 novembre 1999.

langue. D'autres sont en cours d'élaboration, notamment : Introduction au développement durable, Politique commerciale et accès aux marchés, Santé et sécurité au travail.

Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux

Les résultats pour le MAECI diffèrent de ceux pour l'ensemble de la fonction publique

En mai 1999, un sondage a été mené auprès des fonctionnaires fédéraux au sujet de leur milieu de travail, et les résultats ont été publiés en novembre. Voici les points saillants des résultats concernant le MAECI.

Pour deux tiers des questions posées, les résultats pour le MAECI concordent avec ceux de l'ensemble de la fonction publique.

Les résultats concernant le MAECI sont **plus favorables** pour ce qui est des thèmes suivants :

Habilitation : Les employés affirment qu'ils ont leur mot à dire quant aux décisions et aux mesures qui influent sur leur travail et qu'ils prennent des initiatives dans leur travail.

Processus de sélection au sein de l'unité de travail : Les employés estiment que la sélection des titulaires des postes est équitable et qu'on embauche des personnes qui conviennent.

Conformité des objectifs : Les objectifs de l'unité de travail sont compatibles avec ceux du Ministère et sont bien compris.

Partage efficace de l'information : On a constaté que le partage de l'information était particulièrement efficace au sein des unités de travail.

Service à la clientèle : Les réponses indiquent que les employés demandent à leurs clients quels sont leurs besoins et leurs attentes et qu'ils adaptent les services qu'ils fournissent en fonction des besoins de leurs clients.

Orientation claire : Les employés estiment qu'ils peuvent clairement expliquer aux autres l'orientation du Ministère.

Reconnaissance : Soixante-dix-huit pour cent des répondants félicitent les autres pour la qualité de leur travail.

Les résultats concernant le MAECI sont **moins favorables** pour ce qui est des thèmes suivants :

Charge de travail : Les répondants du MAECI estiment que leur charge de travail n'est pas raisonnable, et un nombre plus élevé par rapport à l'ensemble de la fonction publique

affirment avoir fait des heures supplémentaires payées et non payées. Un nombre moins élevé de répondants dit avoir la souplesse nécessaire pour concilier les obligations personnelles, familiales et professionnelles (bien que 73 % des répondants aient répondu positivement à cette question). Des répondants affirment aussi que la qualité de leur travail est minée parce que les délais sont déraisonnables et que les ressources nécessaires ne sont pas suffisantes.

Classification : Des répondants mentionnent des injustices en matière de classification.

Gestion axée sur les personnes et le rendement : Des employés constatent que leurs supérieurs ne discutent pas toujours avec eux des résultats à atteindre. Ils estiment qu'il faut les aider davantage à cerner leurs besoins en formation, améliorer l'évaluation du rendement en fonction des objectifs établis, et offrir davantage de formation en cours d'emploi en vue d'améliorer le rendement.

Perfectionnement professionnel : Les employés considèrent que leurs superviseurs et le Ministère ne mettent pas tout en oeuvre pour appuyer leur perfectionnement professionnel, et ils sont moins satisfaits que l'ensemble des fonctionnaires de leur carrière au sein de la fonction publique.

Les résultats de ce sondage confirment les constatations de l'Initiative de mesure du rendement (IMR) de la fonction de promotion du commerce du Ministère, ainsi que celles des consultations approfondies menées plus tôt cette année par les Champions dans le cadre de la mise en oeuvre de notre stratégie en ressources humaines.

Des sous-ministres adjoints et des directeurs généraux ont entamé le dialogue au niveau des unités de travail en vue d'aborder les sujets de préoccupation des employés par rapport à leur milieu de travail immédiat.

Rédactrice en chef : Louise LaRocque
 Rédactrice : Suzanne Friedlaender
 Coordination : Jean-Pierre Leduc
 Photos : Steve Johnson, Max Photography
 Ron Panthaky, BCS
 Jean-Pierre Leduc, CFSM

Pour nous contacter :

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



Imprimé sur du papier recyclé

À l'échelle ministérielle, le Comité exécutif étudie un plan d'action qui ébauche les grandes lignes des résultats spécifiques (objectifs) visés au cours des trois prochaines années dans le domaine des ressources humaines. Ces mesures donnent suite aux préoccupations exprimées par les employés et les gestionnaires.

Robert Desjardins
 Directeur, Direction de la politique en matière de
 ressources humaines (HRP)

Évaluation des connaissances linguistiques

Quoi, comment et pourquoi

L'article suivant rédigé par Claude Alschuler, chef de l'Unité d'évaluation, répond à la plupart des questions que vous pourriez vous poser au sujet de l'évaluation des connaissances linguistiques. Nawal Moussa est l'adjoint d'évaluation, et Bahia Abboudy, l'administrateur de l'Unité.

Qu'est-ce que nous évaluons?

À l'Unité d'évaluation du Centre de formation linguistique (CFLS) situé au Campus Brisson de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE), on administre des tests de compétence en expression orale dans 42 langues. On évalue aussi la compétence en lecture dans neuf langues, c'est-à-dire l'arabe, le mandarin, le japonais, le coréen, l'allemand, le russe, l'italien, l'espagnol et le portugais. Les personnes qui doivent subir un test de compétence en expression écrite peuvent communiquer avec l'Unité d'évaluation; un test adapté à leurs besoins précis dans une des 42 langues sera élaboré.

Comment s'effectue l'évaluation?

L'Unité d'évaluation administre deux sortes de test de compétence :

Le test de compétence de l'Institut canadien du service extérieur (le test de l'ICSE) est lié au travail et administré par deux locuteurs natifs dans le cadre d'un entretien individuel. C'est le test « officiel » du MAECI vu que les résultats sont destinés à des fins diverses telles que décrites ci-après.

Le test SIPT est enregistré sur une bande magnétique et administré dans un laboratoire de langues. Il porte sur les compétences linguistiques élémentaires. Les résultats servent



L'équipe d'évaluation des compétences en langues étrangères: de gauche à droite, Nawal Moussa, Claude-Sylvie Alschuler et Bahia Abboudy.

à évaluer les compétences de la personne avant et après les cours d'insertion sociale pré-affectation (pré-test et post-test).

Pour les deux tests, les candidats reçoivent un rapport détaillé des résultats, soulignant les points forts et les points faibles par rapport à une série de descriptions et de définitions de niveaux de compétence. Les deux tests évaluent la compétence, c'est-à-dire la façon dont une personne **emploie** la langue dans une situation concrète.

Pourquoi évaluer les compétences linguistiques?

Les renseignements sur la compétence linguistique sont utilisés à des fins ministérielles diverses : recrutement et affectation, établissement des critères de référence pour les niveaux de compétence dans les différentes missions, détermination et prévision de l'échéancier de la formation, et évaluation des ressources linguistiques et du niveau de compétence moyen du Ministère. D'après une étude menée par l'Unité d'évaluation en 1997-1998, le niveau de compétence moyen du Ministère est fonctionnel (niveau 2).

Dans le secteur de la formation, les conseillers en langues étrangères et les professeurs de langue se servent des renseignements sur les compétences pour prendre des décisions ayant trait au classement, c.-à-d. grouper ou regrouper des étudiants qui ont des aptitudes semblables de manière à répondre aux besoins des



Le 15 décembre dernier avait lieu la première d'une série de rencontre entre la haute gestion du Ministère et les nouveaux agents FS, AS et IS. Pour ouvrir ce programme d'activités spéciales, M. Rob Wright est venu rencontrer les recrues et s'est prêté à un dialogue franc et ouvert. De telles rencontres auront lieu une fois par mois et permettront aux nouveaux agents de discuter, de façon informelle, avec la haute gestion du Ministère.

étudiants suivant leur courbe d'apprentissage. L'évaluation des compétences peut aussi avoir des effets favorables sur les méthodes pédagogiques et l'élaboration des programmes en contribuant à mettre l'accent sur les fonctions langagières et les compétences communicatives. Ainsi, l'évaluation des compétences fait partie intégrante d'une approche systémique qui englobe la totalité des éléments en vue d'atteindre un objectif commun.

Autres activités de l'Unité d'évaluation

Le programme de formation des examinateurs et diverses activités de recherche constituent des services à valeur ajoutée de l'Unité d'évaluation. On recueille et on analyse des données afin d'évaluer le coefficient d'objectivité entre deux notations. On organise aussi régulièrement des séances de formation à l'intention des équipes d'examineurs pour les tenir au fait des méthodes dans le domaine de l'évaluation des connaissances linguistiques. L'Unité vise à être d'avant-garde dans un domaine en pleine évolution en menant des projets de recherche et en cultivant, par sa participation à des conférences et des colloques internationaux, des relations de travail avec d'autres centres de formation linguistique gouvernementaux et avec les milieux universitaires concernés. En ce moment, l'Unité d'évaluation s'emploie à recueillir des données dans le cadre d'un projet pilote en vue de présenter sous peu les résultats à un colloque. Parallèlement aux recherches sur l'évaluation des signes culturels ou des actes de paroles (demander, refuser, présenter des excuses, présenter une personne à une autre, etc.), l'Unité étudie des méthodes d'évaluation informatisées en recourant au multimédia et à Internet, des méthodes qui permettraient aux employés dans les missions à l'étranger de subir à distance, par l'intermédiaire du réseau intranet, des tests de compétence.

Enquête auprès du lectorat

Les ressources humaines et les programmes de l'ICSE : des sujets qui retiennent l'attention

Le premier numéro du bulletin de l'ICSE, *Savoir-faire*, a reçu un accueil très favorable, et les lecteurs nous ont transmis des commentaires précieux.

Comme bon nombre de lecteurs ont mentionné que le texte n'était pas aisé à lire, nous avons choisi une autre police de caractères pour l'impression du deuxième numéro.

Certains répondants ont souligné l'intérêt des articles sur le perfectionnement professionnel; une personne a mentionné qu'il faudrait davantage d'information sur les possibilités de mobilité professionnelle au sein de la fonction publique au moyen d'échanges et de détachements.

Nous avons reçu des commentaires constructifs. En voici quelques-uns.

« C'est un bon début. Maintenant il faudrait étoffer » a écrit un lecteur qui voudrait des articles portant sur la politique en matière de ressources humaines, les possibilités de formation et les programmes de l'ICSE.

« L'absence d'articles faisant le point sur différentes situations pourrait susciter le cynisme chez les employés » a écrit un lecteur, qui nous a mis en garde contre la publication d'articles de propagande visant à donner un sentiment de bien-être ». Un autre lecteur a écrit : « Les employés suivent avec beaucoup d'intérêt l'évolution de la situation dans le secteur des ressources humaines, et ils ont bon espoir que la

Saviez-vous que...

...l'intégration dans un milieu culturel différent est vitale pour toutes les personnes affectées à l'étranger ainsi que pour les membres de leur famille.

CFSL offre des cours de langue aux employés et aux membres de leur famille qui ont plus de 14 ans, en vue de faciliter leur intégration. Après seulement un mois de cours (deux mois pour les cours d'arabe, de japonais et de mandarin), nos diplômés sont capables de :

- se présenter et présenter d'autres personnes;
- donner et comprendre des directives simples;
- se renseigner et demander son chemin;
- comprendre des annonces publiques;
- venir à bout d'une situation d'urgence.

En prévision du cycle des affectations de l'an 2000, CFSL élabore une série de cours de langue étrangère dont le but est d'aider les employés du MAECI en poste à l'étranger et les membres de leur famille à accroître leur rendement ainsi que leur sentiment de bien-être.

mise en oeuvre des 138 recommandations formulées par les Champions apportera des changements. » On retrouve le même sentiment dans de nombreux autres commentaires.

« Il faut des articles intéressants les employés dans tous les secteurs d'activité, c'est-à-dire les employés permutants et non permutants, ainsi que les employés recrutés sur place » a écrit un autre lecteur.

Dans une lettre de deux pages, un lecteur a fait les suggestions suivantes : « Il ne faut pas oublier que les employés ne veulent pas lire des messages provenant des sous-ministres, des sous-ministres adjoints et des directeurs généraux, surtout lorsque ces messages contiennent des mots comme "champions, recommandations, enjeux et engagement" ». Ce lecteur suggère une rubrique où les employés pourraient poser des questions aux directeurs généraux ou aux sous-ministres adjoints. Il a aussi suggéré l'emploi d'un « langage clair » pour informer le personnel « des mesures qui sont prises pour remédier à l'état de choses ». Il s'est dit intéressé à lire « un article donnant à réfléchir qui serait rédigé par Suzanne Laporte et qui porterait sur ses priorités en matière de ressources humaines. Elle pourrait inviter les employés à faire des commentaires constructifs. »

La majorité des 130 répondants à cette enquête considèrent que *Savoir-faire* devrait se concentrer sur la mise en oeuvre de la nouvelle stratégie en ressources humaines et sur les programmes de l'ICSE. Certains lecteurs ont dit avoir aimé les reportages d'intérêt humain, et la plupart ont affirmé qu'ils liraient le prochain numéro.

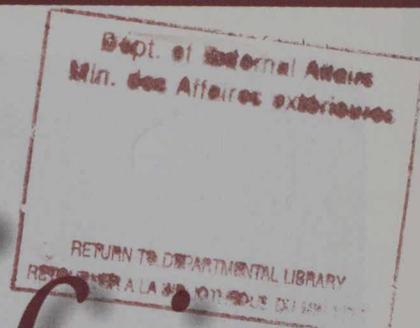
doc
CA1
EA450
S12
EXF
2000
January



Department of Foreign Affairs and International Trade
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

Canada

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E
3 5036 01029449 7



INSTITUT CANADIEN DU SERVICE EXTÉRIEUR

Savoir

-faire

CFSI NEWSLETTER JANUARY 2000

Learning a New Approach

Trade Commissioner Service Training From the Top Down

Since the last report in the October edition of *Savoir-faire*, training sessions on the "New Approach to Helping Business Abroad" have gained momentum with all levels of the Department engaging in the program.

Jointly planned and delivered by the Trade Commissioner Service-Overseas Operations and CFSI, spin-offs of the original two day course have been developed, and one-day sessions and focused seminars targeting everyone from new recruits to senior HQ staff have been offered. The aim is to bring all parties together and up to speed on the "New Approach."

Using real case studies, the program focuses on the six core services, additional services, client policies and best practices.

"In the short term, we are exploring ways to reach the newly recruited locally engaged commercial officers and assistants who have not had the opportunity to take the course," says Roger Belanger, Deputy Director of TCS Overseas Operations Division. The next step will be to develop new versions of the course which specifically target the job abroad with a view to continue improving our services based on feedback from clients and employees.

We will keep you posted in future editions of *Savoir-faire*.

For more information on these training sessions, contact Maurice Bernier at 944-0037.

Virtual Campus

Pedagogy Assisted by Technology

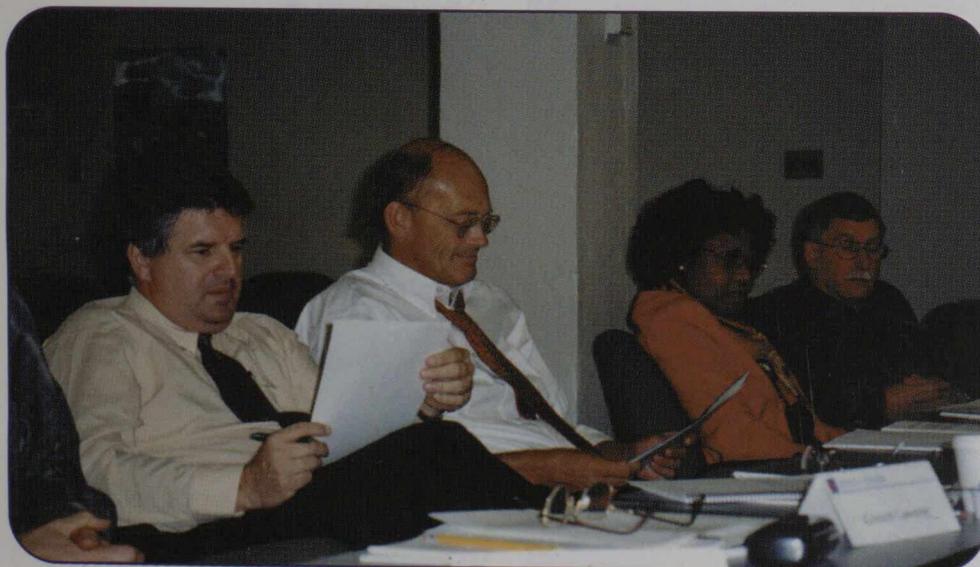
Lucille Lacelle is the heart and soul of DFAIT's web-based training. Young and committed, imaginative and innovative, she has managed to bring virtual learning to employees around the world while adhering to pedagogical principles and the technological infrastructure of the Department.

When the Canadian Foreign Service Institute (CFSI) began, the focus was on headquarters and class-based training. But when the Department wanted to implement a comprehensive training strategy, particularly for locally engaged staff, while containing the increase in training costs, distance-learning was proposed.

The first attempts at distance learning training were paper-based, backed up by videos and training CDs.

"In 1997 the Department looked at web-based training whereby everyone could learn via the Intranet desktop. Intranet was so simple. You could reach everyone, security was built in, and there was no cost since the infrastructure was already in place," says Ms. Lacelle.

DFAIT was the first ministry of foreign affairs in the world to develop and launch a Virtual Campus using web-based technology. After a prototype was tested in 1997, the pilot version was available in February, 1998. It is a joint CFSI/Information Management and Technology Bureau (SXID) undertaking.



William Clarke, ADM, International Business, and Chief Trade Commissioner, takes a course in the New Approach training offered to all trade staff; to his right: Jean-Yves Dionne, HPF, and to his left: Pearl Williams, CPP, and Allan Gillette, SIP.



Lucille Lacelle and the heart of the Virtual Campus.

Ms. Lacelle's first task was to design a standardized template for courses on the Campus. The Virtual Campus had to be user-friendly, flexible and both interactive and effective.

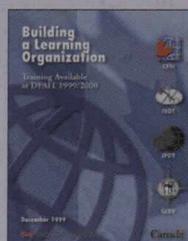
Today, as Virtual Campus manager, Ms. Lacelle has to translate pedagogy into a web-based medium, working with the training managers, the DFAIT branch involved in the training program, and with the subject matter experts who develop each course. Classes are kept to a maximum of 25 learners to each instructor. A student need only log in to start learning.

Ms. Lacelle is waiting for technology to allow her Virtual Campus to offer sound and video. She is currently designing courses that will use a combination of Virtual Campus training as a complement to classroom-based components.

Ms. Lacelle has other projects underway. "I want the people who come together virtually to feel part of a team," she says, and she is working on developing networking around the world with course participants. "I hope people will find mutual interests and help each other."

Spouses do not have access to the Intranet but may wish to take Virtual Campus courses. Ms. Lacelle is working on this. "We want to offer training opportunities to spouses via the Internet," she says.

The Virtual Campus can be reached through the CFSI Intranet site or by phoning 944-0743. Courses currently offered range from languages to Security of Information to Introduction to Octel (phone messaging). Courses under development include Introduction to Sustainable Development, Trade Policy and Market Access, and Occupational Safety and Health.



DFAIT Training Calendar Available

at [HTTP:\intranet.lbp\cfsi\calendar.htm](http://intranet.lbp/cfsi/calendar.htm)

Various training centres within the Department of Foreign Affairs and International Trade have collaborated to produce a DFAIT training calendar. It provides information on all known training currently available in the Department and the applicable policies. It also indicates where to go for more information as well as how to sign up and obtain approval. It will be published twice yearly. Copies of the training calendar are available from CFSM (944-5219 or at A4-242 of the L.B. Pearson building), or it can be accessed electronically through CFSI's intranet site.

DID YOU KNOW:

A record number of 3,567 DFAIT training sessions were given between April 1 and November 20, 1999.

Public Service Survey

DFAIT Responses Diverge from PS

A survey of Public Service employees concerning their workplace was conducted in May 1999. The results of this exercise were released in November. The highlights of Departmental results are as follows:

DFAIT responses were consistent with the rest of the Public Service on two-thirds of the questions.

DFAIT responses were **more favourable** along the following themes:

Empowerment : Employees feel they have a say in decisions and actions that impact their work, and take initiative in their work.

Selection Process within Work Unit : Employees perceive fairness and good job/person fit in the selection of people in their work unit.

Goal Alignment : Work unit goals are well-understood and consistent with Departmental goals.

Effective Information-Sharing : This was observed specifically among work units.

Client Service : Responses indicate that employees are proactive in asking clients about their needs and expectations and show flexibility in meeting client needs.

Clarity of Direction : Employees believe they are capable of explaining Departmental direction to others.

Recognition : 78% of respondents indicated that they recognize others for work well-done.

DFAIT responses were **less favourable** along the following themes:

Workload : Volume is viewed as unreasonable and more paid and unpaid overtime is reported by DFAIT respondents. There is less perceived flexibility in achieving work/life balance (this question was still positively rated by 73% of respondents). Quality issues were also raised because of a lack of resources and unreasonable deadlines.

Classification : Perceived inequities in classification were cited.

Language Testing

What, How and Why

People/Performance Management:

Employees perceive a relative lack of discussion with supervisors around results expected. There is an identified need for improvement in helping employees determine learning needs, in assessing work against objectives, and providing more on-the-job coaching to improve performance.

Career Development: There is a perceived lack of support in employee career development, from both a supervisory and Departmental perspective. Employees also indicated a lower level of satisfaction with their careers in the Public Service.

These results confirm the findings we made through the Performance Measurement Initiative of the trade promotion function of the Department and through the extensive consultations conducted earlier this year by the Champions, as part of the implementation of our Human Resources Strategy.

Assistant deputy ministers and directors general have initiated dialogue at the work unit level to address issues of concern to employees, as they relate to their immediate work environment. At the corporate level, an action plan is under consideration by the Executive Committee, outlining specific deliverables (objectives) in the field of Human Resources for the next three years. These actions respond to concerns expressed by employees and managers.

Robert Desjardins,
Director, Human Resources Policy Division (HRP)

Editor-in-chief: Louise LaRocque
Writer/Editor: Suzanne Friedlaender
Coordination: Jean-Pierre Leduc
Photos: Steve Johnson, Max Photography
Ron Panthaky, BCS
Jean-Pierre Leduc, CFMS

Where to reach us:

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



Printed on Recycled Paper

Most of the questions you've ever had about language testing are answered in the following article by Claude Alschuler, Chief, Language Testing Unit. Nawal Moussa is the testing assistant and Bahia Abboudy is the office administrator.

What do we test?

The Testing Unit of the Centre for Language Training (CFSL) located at the Bisson campus of the Canadian Foreign Service Institute administers oral proficiency tests in 42 languages. Reading skills are also assessed in nine languages: Arabic, Mandarin, Japanese, Korean, German, Russian, Italian, Spanish, Portuguese. Individuals who need to have their written proficiency assessed can contact the Testing Unit where a test tailor-made for their particular needs in any of the 42 languages will be created.

How do we test?

The Unit administers two types of proficiency tests.

The *Foreign Service Institute Proficiency Test (the FSI test)* is a work-related performance test administered by two native speakers in a face-to-face interview. It is the "official" DFAIT test in that the results are used for a variety of purposes described below.

The SIPT test is a tape-mediated test administered in a language laboratory. It focuses on survival skills in the language. Test results are used to assess the individual's proficiency before and after pre-posting social integration courses (pre- and post tests).

For both tests, the examinees receive a detailed feedback report highlighting their strengths and weaknesses with regard to a set of proficiency descriptors and level definitions. Both tests assess proficiency, that is, how an individual **uses** the language in an authentic situation.



The foreign languages test team: From left to right: Nawal Moussa, Claude-Sylvie Alschuler et Bahia Abboudy.

Why do we test?

Proficiency information is used to meet a variety of departmental needs: recruiting and assignment, establishing benchmarks for proficiency levels at the various missions, determining and forecasting training time frames and assessing related costs, assessing the Department's language resource base and the average level of proficiency at DFAIT. A survey done by the Testing Unit in 1997-98 shows that the average proficiency level at DFAIT is Level 2 (Working Proficiency).

On the pedagogical side, proficiency information is often used by language advisors and teachers to make placement decisions, i.e. group or re-group students of similar ability in order to meet the students' needs and learning curve. Testing also has a positive "washback" effect on curricular and teaching practices in that it helps focus attention on language functions and the communicative aspect of language. Testing is thus an integral part of a systems approach where all the parts are working together toward a common goal.



The first part of an innovative new pilot program designed to develop the computer, security and information management skills of administrative assistants throughout the Department began November 31. Here are the eleven participants in the Information Assistant Certificate Program after five intense days of assessment, validation and planning: from left to right, Alice Power, Director, Centre for Corporate Services Learning (CFSS), Michael Carroll, Training Manager, CFSS, Sherrill Meyer, CFSS, Jocelyne Fortier, ACA, Carolyn Holyoke, JLO, Sherry Smith, SXMF, Joanne Charron, CFSI, Claire Sainte-Marie, GAF, Patricia Cambell, the instructor, Louise Madore, HRD, Maureen Francoeur, LSR, François Galarneau, TBF, Carolyn Robinson, ISRI, and Elizabeth Que-Blackburn, LXC. Missing from the photo is Muriel Easterman. The pilot continues with weekly coaching sessions.

More on the Testing Unit

The Testing Unit offers value-added in its tester training program and various research activities. It compiles and analyses data to assess reliability between raters and conducts regular training sessions to keep its teams of testers "up to par" in language testing practices. The Unit also strives to stay at the cutting edge in a field that is evolving rapidly by conducting research projects and cultivating working relationships with other government language training centres and academia through participation in international conferences and symposia. It is collecting data on a pilot project in order to present the results at a colloquium in the near future. It is involved in researching the assessment of cultural pragmatics, or "speech acts," (requesting, refusing, apologizing, introducing someone, etc), And it is exploring computerized testing practices using multimedia and the Internet, which would allow staff at the Missions to take distance tests over the Intranet.

Readership Survey

*HR and CFSI programs
are Hot Topics*

Initial reaction to the launch of CFSI's newsletter, *Savoir-faire*, brought valuable feedback about the publication.

As many readers noted that the text of the first newsletter was not easy to read, the font was changed in time for the second edition.

Some respondents were particularly interested in career development articles and one mentioned the need for information about possibilities for movement within the Public Service through exchanges and secondments.

Comments were constructive:

"Good start - now, where's the beef?" wrote a respondent who would like to see articles on HR policy, training opportunities and CFSI programs.

"Failure to report on progress may leave employees cynical," noted a reader who warned against publishing "simple, feel-good propaganda." Another wrote: "Employees are watching the HR area

DID YOU KNOW:

Being able to "fit in" to a foreign culture is important for all individuals and families on overseas assignment.

CFSL offers foreign language training for employees and members of their families over 14 years of age to help everyone find the right fit. With only one month of language training (two months for Arabic, Japanese and Mandarin) our graduates can; introduce themselves and others, give and understand simple instructions, ask for information and directions, understand public announcements, and handle emergencies.

In preparation for the 2000 posting cycle, CFSL is developing a series of foreign language classes aimed at helping DFAIT employees and their families increase their personal effectiveness and sense of well-being on assignment.

with great interest and sincere hope for change through the implementation of the Champions' 138 recommendations." This was echoed in many other responses.

"We need articles for all streams: rotational, non-rotational and LES," commented one reader.

In a two-page response, another individual offered the following suggestions: "Please bear in mind that staff don't want to read messages from Deputies, ADMs or DGs, particularly when they are full of words like "champions", "recommendations", "issues" and "commitments." The reader would prefer to see a column where employees could ask questions to a DG or ADM. The reader also suggested using "plain language" to inform personnel "about what is being done to address the situation". He also expressed interest in seeing "a thought-provoking article by Suzanne Laporte on her priorities for HR." As well, the reader continued, "Ms. Laporte could solicit constructive input from staff."

Of the 130 responses received, the majority of respondents thought that the focus of *Savoir-faire* should be on the implementation of the new Human Resources strategy and on CFSI programs. Some readers enjoyed the human interest stories. Most indicated that they would be reading the next issue.