

INSTITUT CANADIEN DU SERVICE EXTÉRIEUR  
CANADIAN FOREIGN SERVICE INSTITUTE

# **RAPPORT SUR LA FORMATION 2001-2002**

DOCS

CA1 EA C25 EXF

2001/2002

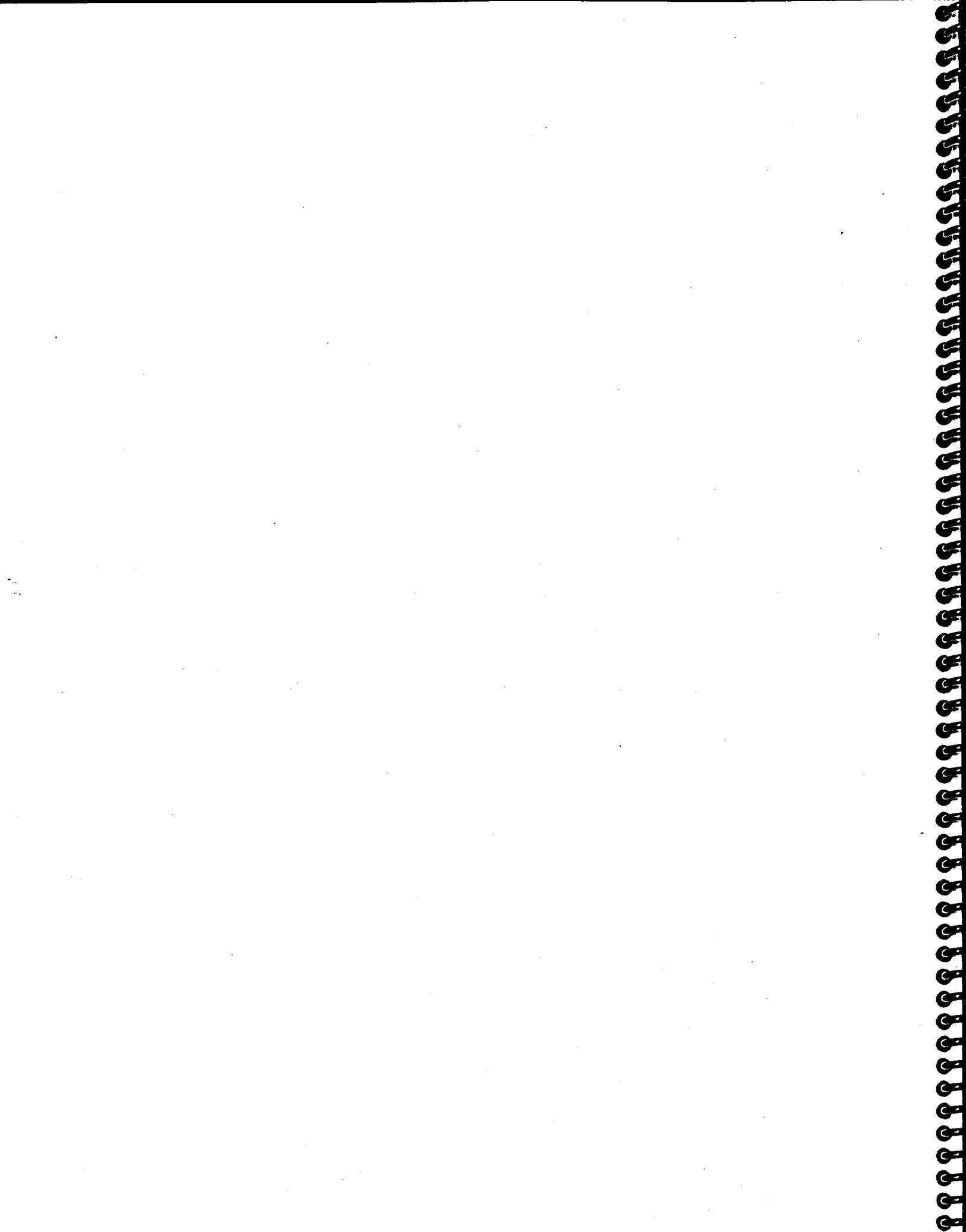
Canadian Foreign Service Institute

Training report

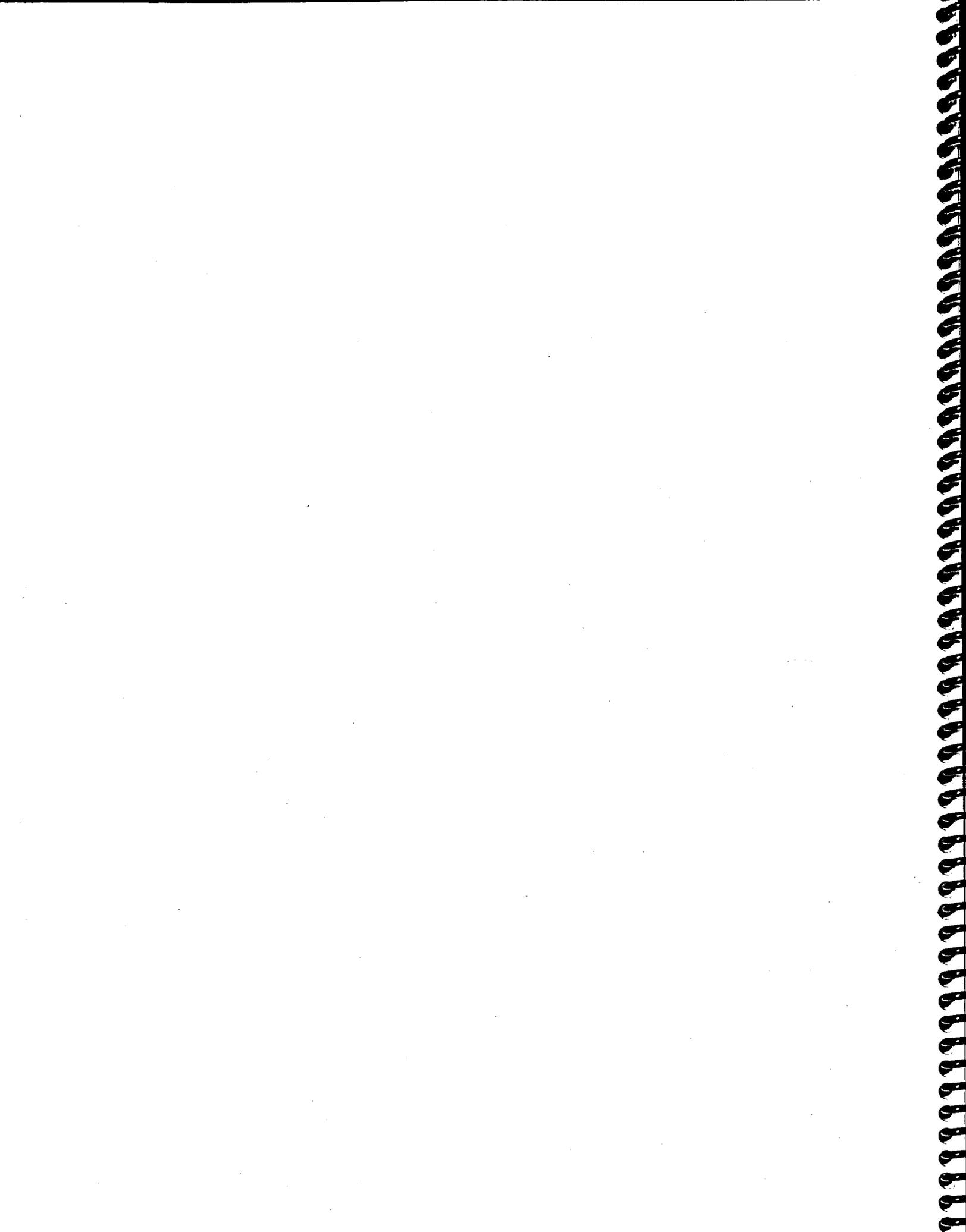
16444041

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Formation au MAECI</b>	
1.1. Aperçu de la formation	
1.2. Formation selon le statut de l'employé	1
1.3. Formation selon le groupe d'employés	
<b>Formation et évaluation par programme</b>	
2.1. Formation par programme	
2.2. Évaluation de la formation	2
2.3. Aperçu de la formation par télé-apprentissage	
<b>Formation par secteur (Administration centrale)</b>	3
<b>Formation par direction général</b>	4
<b>Formation par région géographique et mission</b>	5
<b>Statistiques générales sur la formation</b>	
6.1. Statistiques générales de la formation	
6.2. Indicateurs de rendement	6
6.3. Annulations et absences de formation	
<b>Résultats de l'enquête sur la formation au MAECI</b>	
7.1. Faits saillants	7
7.2. Comparaison statistique de 2000 à 2002	





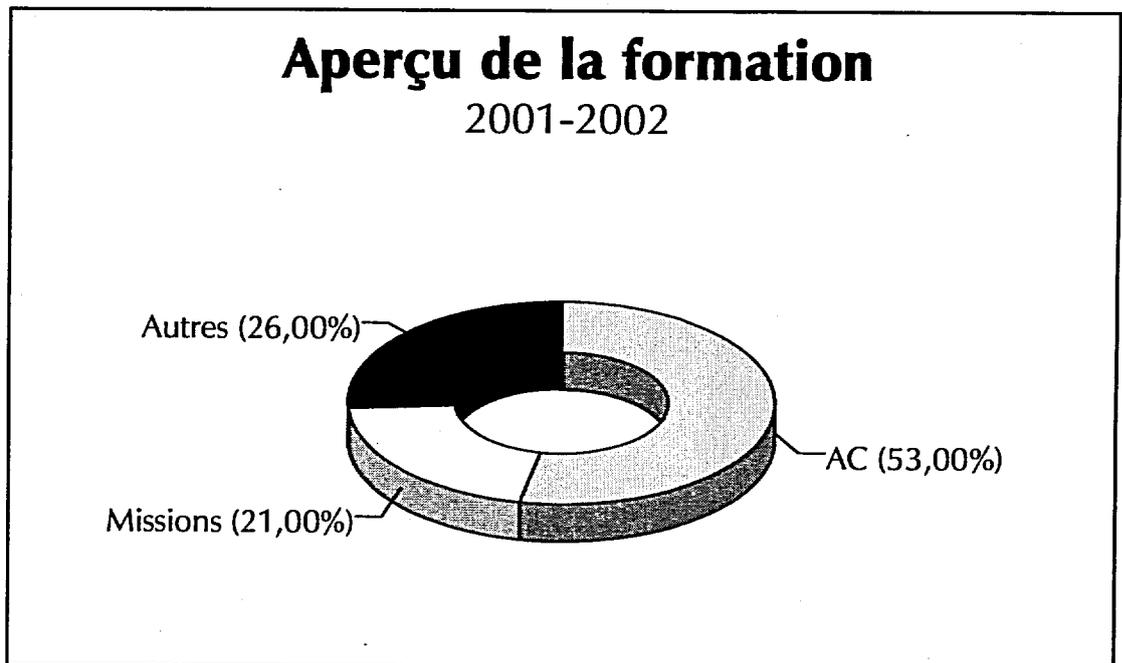


# 1 FORMATION AU MAECI

## 1.1. Aperçu de la formation

	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants	% de jours-étudiants
Adm. centrale	2,144	6,780	18,531	53%
Missions	1,217	2,259	7,508	21%
Autres*	770	1,691	9,040	26%
<b>Total MAECI</b>	<b>4,131</b>	<b>10,730</b>	<b>35,079</b>	

\* Cette catégorie comprend les débutants, les employés d'autres ministères, les conjoints, les personnes à charge, les contractuels, un certain nombre d'ERP et d'autres employés, dont le nom ne figurait pas dans la base de données PeopleSoft au moment de l'entrée des données.



### Comparaison statistique sur une période de deux ans

	Employés formés			Cours complétés			Jours-étudiants		
	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002
<b>A.C.</b>	1,901	13%	2,144	6,024	13%	6,780	15,931	16%	18,531
<b>Missions</b>	1,211	0	1,217	1,906	19%	2,259	6,373	18%	7,508
<b>Autres*</b>	827	-7%	770	1,227	38%	1,691	4,056	123%	9,040
<b>Total MAECI</b>	3,939	5%	4,131	9,157	17%	10,730	26,360	33%	35,079

D\* = Différence

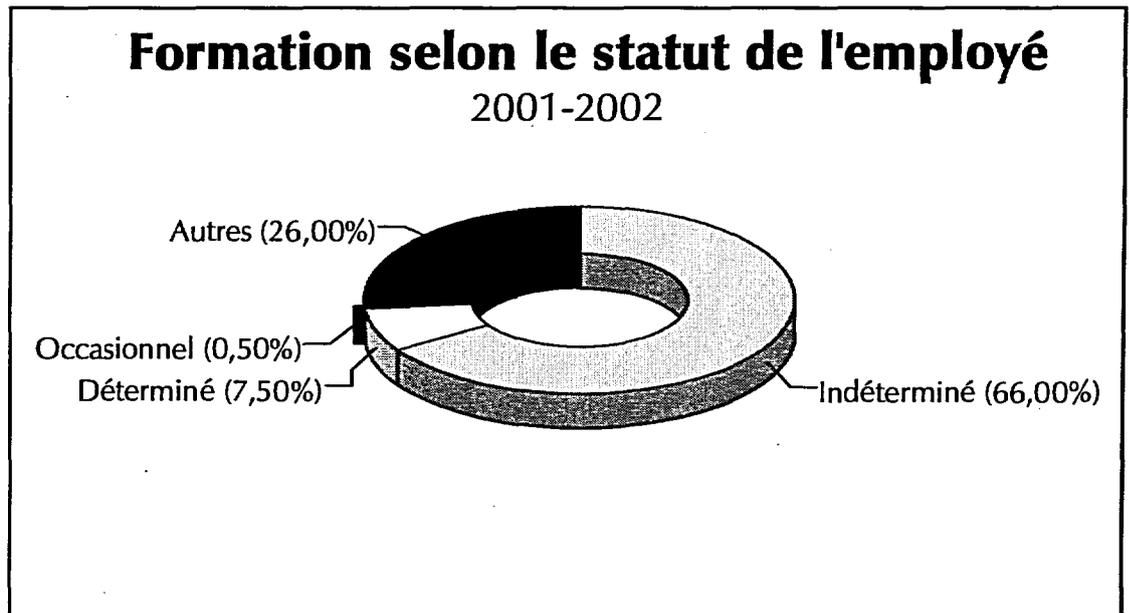
\* Cette catégorie comprend les débutants, les employés d'autres ministères, les conjoints, les personnes à charge, les contractuels, un certain nombre d'ERP et d'autres employés, dont le nom ne figurait pas dans la base de données PeopleSoft au moment de l'entrée des données. La formation en langues officielles aux recrues FS explique en grande partie l'augmentation des jours-étudiants.

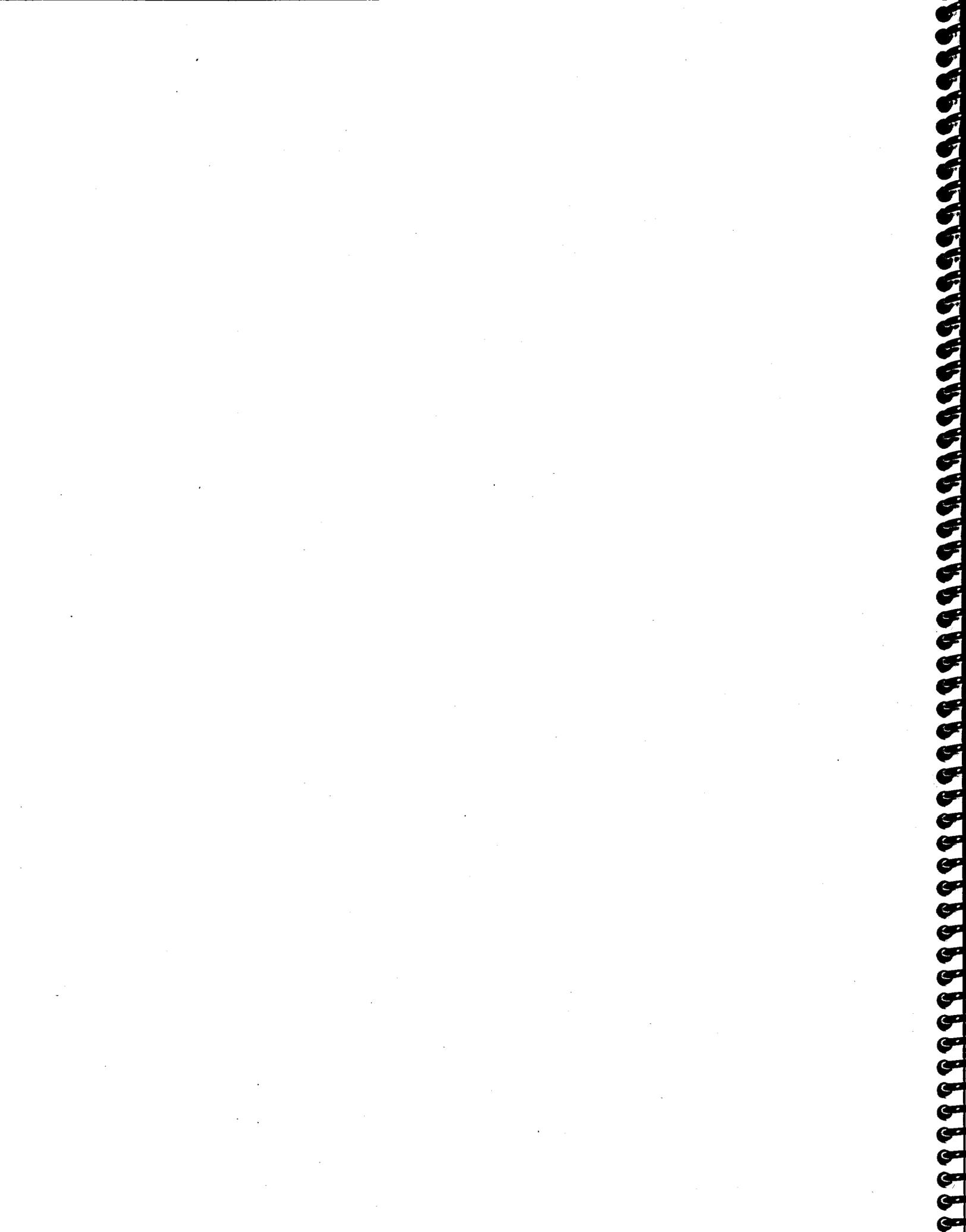
Les données de 2000-2001 ont été révisées depuis le dernier rapport afin d'assurer une distribution plus exacte de la formation linguistique sur deux années fiscales.

### 1.2. Formation selon le statut de l'employé

	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants	% de jours-étudiants
Indéterminé	2,704	7,484	23,128	66%
Déterminé	537	1,303	2,691	7.5%
Occasionnel	120	252	220	0.5%
Autres*	770	1,691	9,040	26%
<b>Total MAECI</b>	<b>4,131</b>	<b>10,730</b>	<b>35,079</b>	

\* Cette catégorie comprend les débutants, les employés d'autres ministères, les conjoints, les personnes à charge, les contractuels, un certain nombre d'ERP et d'autres employés, dont le nom ne figurait pas dans la base de données PeopleSoft au moment de l'entrée des données.

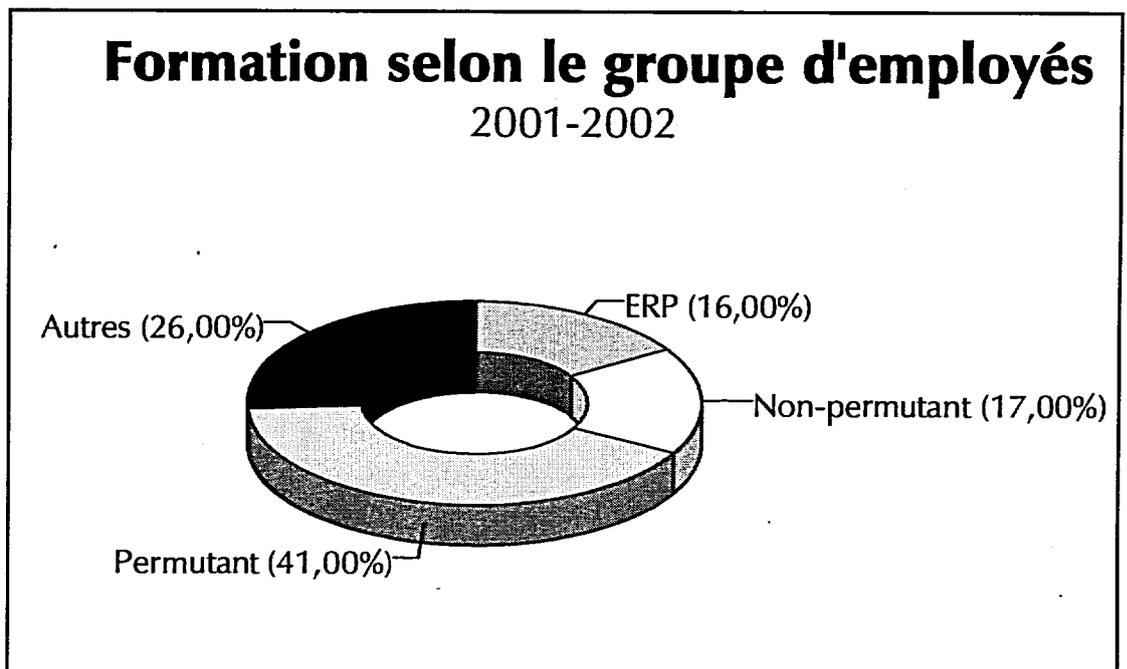




### 1.3. Formation selon le groupe d'employés

	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants	% de jours-étudiants
ERP	832	1,576	5,570	16%
Non-permutant	1,453	3,434	6,156	17%
Permutant	1,076	4,029	14,313	41%
Autres*	770	1,691	9,040	26%
<b>Total MAECI</b>	<b>4,131</b>	<b>10,730</b>	<b>35,079</b>	

\* Cette catégorie comprend les débutants, les employés d'autres ministères, les conjoints, les personnes à charge, les contractuels, un certain nombre d'ERP et d'autres employés, dont le nom ne figurait pas dans la base de données PeopleSoft au moment de l'entrée des données.



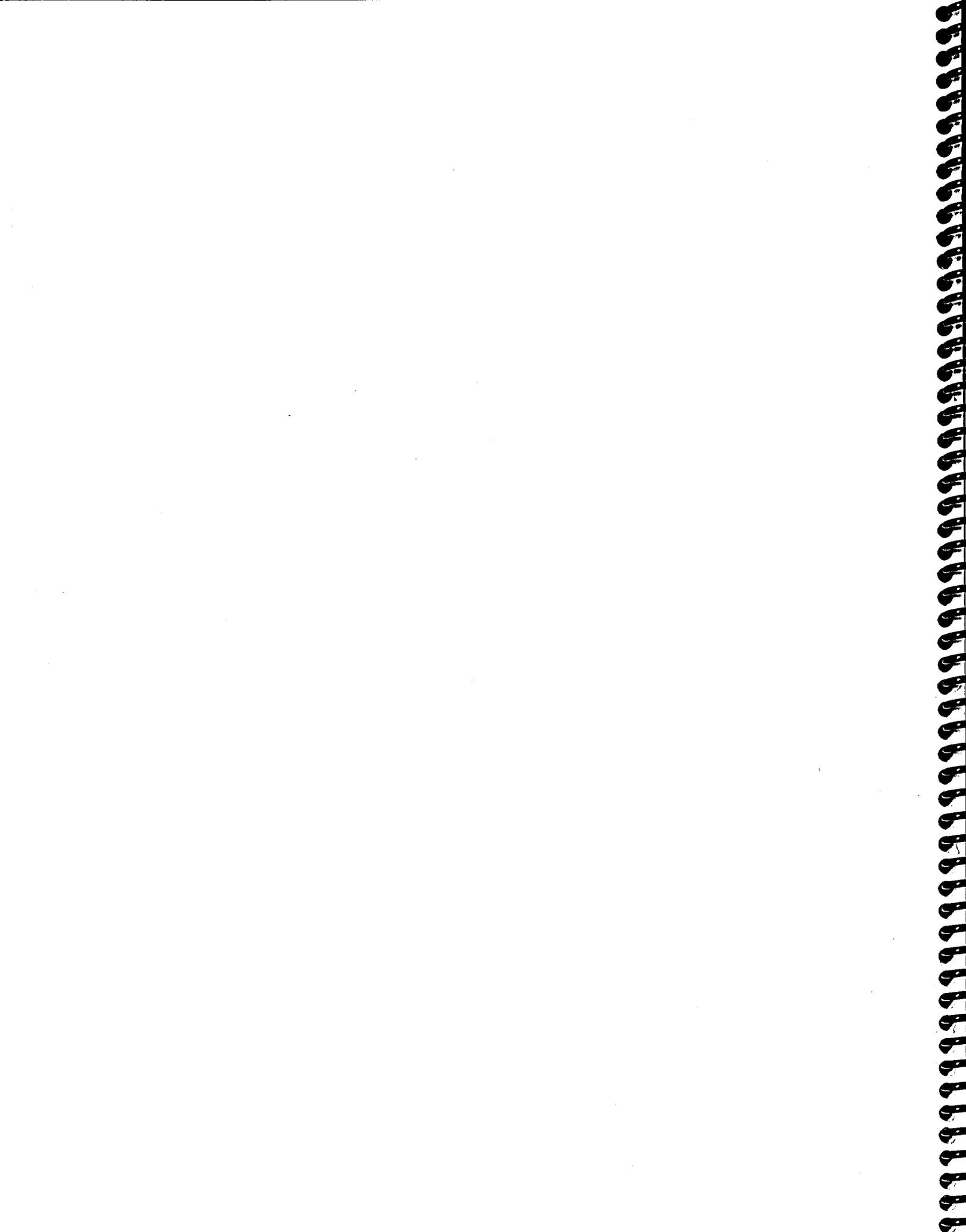
**Comparaison statistique sur une période de deux ans**

	Employés formés			Cours complétés			Jours-étudiants		
	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002
<b>ERP</b>	858	-3%	832	1,355	16%	1,576	4,659	20%	5,570
<b>Non-perm.</b>	1,252	16%	1,453	2,832	21%	3,434	4,875	26%	6,156
<b>Permutant</b>	1,002	7%	1,076	3,743	8%	4,029	12,770	12%	14,313
<b>Autres*</b>	827	-7%	770	1,227	38%	1,691	4,056	123%	9,040
<b>Total</b>	3,939	5%	4,131	9,157	17%	10,730	26,360	33%	35,079

D\* = Différence

\* Cette catégorie comprend les débutants, les employés d'autres ministères, les conjoints, les personnes à charge, les contractuels, un certain nombre d'ERP et d'autres employés, dont le nom ne figurait pas dans la base de données PeopleSoft au moment de l'entrée des données.





## 2 FORMATION PAR PROGRAMME

PROGRAMME	Nombre de cours <sup>1</sup>	Nombre de livraisons	Nombre de participants <sup>2</sup>	Employés formés par programme <sup>3</sup>	Jours-étudiants
Administration consulaire <sup>4</sup>	7	10	124	124	761
Compétences de base	28	66	979	554	2,885
Gestion financière	8	15	209	194	627
Formation en langues étrangères	60	133	663	567	7,664
Gestion des ressources humaines	10	59	621	587	670
Système de gestion intégré (SGI)	28	388	912	281	1,456
Programme au Canada (LES)	7	10	197	196	1,478
Gestion de la technologie/information	103	718	3,435	1,840	2,194
Formation interculturelle	2	4	66	66	198
Promotion du commerce international	10	19	257	155	413
Sécurité et coopération internationales	16	27	404	182	1,005
Évènements d'apprentissage	24	29	896	494	193
Perfectionnement de la gestion	11	22	346	330	1,993
Formation dans les langues officielles	12	49	701	610	11,088
Diplomatie ouverte	9	15	336	296	418
Politique commerciale et économique	2	3	79	74	158
Formation professionnelle individuelle	n/a	n/a	367	292	1,137
Formation hors des heures de travail	n/a	n/a	119	70	741
<b>Formation de l'ICSE - Total</b>	<b>337</b>	<b>1,567</b>	<b>10,711</b>	<b>6,912</b>	<b>35,079</b>

<sup>1</sup> - Les cours incluent le français, l'anglais et la présentation bilingue et peuvent être reproduits.

<sup>2</sup> - Le nombre de participants représente la totalité des participants à chaque programme. Un participant peut être compté plus d'une fois.

<sup>3</sup> - Employés formés par programme représentent le nombre actuel d'étudiants et ils ne sont comptés qu'une fois par programme. Ces chiffres sont approximatifs en vue des limitations du système. Pour le nombre actuel d'employés formés au MAECI, veuillez voir la Table 1.1.

<sup>4</sup> - La formation consulaire est donnée par la JPPT, mais financée par l'ICSE.

**Comparaison statistique sur une période de deux ans**

PROGRAMME	Nombre de participants			Jours-étudiants		
	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002
Administration consulaire	229	-46%*	124	1,255	-39%*	761
Compétences de base	1,066	-8%	979	3,427	-16%	2,885
Gestion financière	485	-57%	209	690	-9%	627
Formation en langues étrangères	623	6%	663	6,549	17%	7,664
Gestion des ressources	387	60%	621	644	4%	670
Programme au Canada (ERP)	217	-10%	197	1,695	-13%	1,478
Gestion de la technologie/information	2,474	39%	3,435	2,001	10%	2,194
Système de gestion intégré (SGI)	720	27%	912	1,188	23%	1,456
Formation interculturelle	53	25%	66	159	25%	198
Promotion du commerce international	388	-34%	257	758	-46%	413
Sécurité et coopération internationales	327	24%	404	802	25%	1,005
Évènements d'apprentissage	265	238%	896	44	339%	193
Perfectionnement de la gestion	280	24%	346	1,455	37%	1,993
Formation dans les langues officielles	781	-10%	701	4,169	166%	11,088
Diplomatie ouverte	194	73%	336	263	59%	418
Politique commerciale et économique	152	-48%	79	304	-48%	158
Formation professionnelle	589	-38%	367	1,385	-18%	1,137
Formation hors des heures de travail	161	-26%	119	840	-12%	741
<b>Total de la formation à l'ICSE</b>	<b>9,279</b>	<b>15%</b>	<b>10,711</b>	<b>26,431</b>	<b>33%</b>	<b>35,079</b>

D\* = Différence

\*La réduction des chiffres du programme de l'Administration consulaire est un facteur du cycle de formation régionale de deux ou trois ans.

## 2.2. Évaluation de la formation

L'ICSE évalue l'efficacité de la formation en se servant du modèle à quatre niveaux créé par Donald Kirkpatrick. Selon ce modèle, il faudrait toujours commencer l'évaluation par le niveau un, et ensuite, au fur et à mesure que le temps et le budget le permettent, passer de façon séquentielle aux niveaux deux, trois et quatre. Chaque étape successive représente une mesure plus précise de l'efficacité du programme de formation, mais chacune d'elle exige une analyse plus rigoureuse et plus longue.

### Niveau 1 d'évaluation - Réactions

Ce niveau d'évaluation mesure la façon dont les participants réagissent au programme de formation. Il tente de répondre aux questions concernant la perception des participants. Ont-ils aimé ça? Est-ce que le matériel se rattache à leur travail? La formation les aidera-t-elle à remplir leurs tâches? L'ICSE mesure cela en demandant à chaque participant de remplir un questionnaire, à la fin du cours. Chaque personne répond aux questions et détermine si elle est d'accord ou non avec des affirmations précises. L'ICSE utilise une échelle de 1 (négatif) à 5 (positif). Les résultats de l'évaluation fournissent des renseignements utiles et nécessaires à l'amélioration du programme de formation. Bien qu'une réaction positive ne saurait garantir le succès d'une formation, une réaction négative en réduit, de façon à peu près certaine, les possibilités. Tous les cours sont soumis à une évaluation de niveau 1 et les résultats figurent dans le tableau ci-dessous.

PROGRAMME	Niveau 1 d'évaluation 2000-2001	Niveau 1 d'évaluation 2001-2002
Compétences de base	4,18	4,40
Gestion financière	4,21	4,26
Formation en langues étrangères	4,50	4,63
Gestion des ressources humaines	4,27	4,32
Système de gestion intégré	4,22	4,49
Programme au Canada (ERP)	4,13	4,31
Gestion de la technologie/information	4,64	4,47
Formation interculturelle	4,39	4,43
Promotion du commerce	4,11	4,26
Sécurité et coopération intern.	4,10	4,02
Évènements d'apprentissage	n/a	4,55
Perfectionnement de la gestion	4,37	4,43
Formation dans les langues	4,50	4,63
Diplomatie ouverte	4,19	4,20
Politique commerciale et économique	4,18	3,82
Moyenne globale	4,29	4,35

## Niveau 2 d'évaluation - Apprentissage

Ce niveau d'évaluation tente de déterminer l'étendue des habiletés, des connaissances et des attitudes acquises par l'étudiant. À ce niveau, l'évaluation est plus difficile et laborieuse à faire que le niveau un. Les méthodes utilisées prennent la forme de tests officiels ou non officiels, d'évaluation d'équipe et d'autoévaluation. Si possible, les participants se soumettent au test ou à l'évaluation avant et après la formation, afin d'établir la masse d'information assimilée. Au cours de l'exercice 2001-2002, l'ICSE a soumis 70 % des cours à ce niveau d'évaluation, y compris toute la formation linguistique.

## Niveau 3 d'évaluation - Transfert

Ce niveau mesure le transfert effectué dans le comportement de l'apprenant à cause du programme de formation. À ce niveau, l'évaluation tente de répondre à la question suivante : *L'apprenant se sert-il des habiletés, des connaissances et des attitudes acquises dans son milieu de travail quotidien?* On procède normalement à cette évaluation entre six mois et un an après le cours.

Quatre cours de l'ICSE ainsi que les programmes d'intégration sociale et professionnel en langues étrangères ont subi l'évaluation de niveau 3. Les résultats indiquent que la majorité des employés ont appris, utilisé et retenu les compétences transmises. Pour la formation au Canada (ERP), environ deux tiers des participants, et la même proportion des superviseurs, ont qualifié les cours de « très pertinents », et toutes les autres personnes interrogées les ont cotés « pertinents ». Ces résultats quantitatifs sont corroborés par les commentaires des superviseurs qui ont parlé d'une plus grande efficacité des ERP dans l'exécution de leurs tâches.

## Niveau 4 d'évaluation - Résultats

Fréquemment perçu comme le résultat net, ce niveau mesure le succès du programme dans le langage des gestionnaires et cadres supérieurs : augmentation de la production, amélioration de la qualité, réduction des coûts, etc. D'un point de vue organisationnel, c'est, en règle générale, la raison d'un programme de formation. On ne se sert à peu près jamais de ce niveau d'évaluation. Les SIE effectuent, au nom de l'ICSE, une évaluation de niveau 4 du programme au Canada (ERP) et ils prévoient la terminer au mois de juin 2002.

### 2.3. Aperçu de la formation par télé-apprentissage

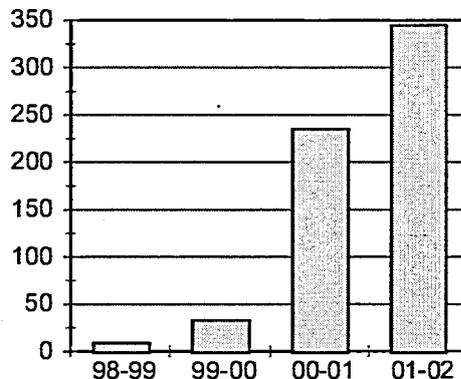
Au cours de l'exercice 2001-2002, l'ICSE a livré 66 cours distincts sous des formes diverses de télé-apprentissage. Les différentes formes englobent les conférences téléphoniques avec documentation écrite, les conférences par ordinateur, le Campus virtuel, le logiciel de serveur Citrix, CD-ROM, la vidéo et le courriel.

#### Statistiques de la formation par télé-apprentissage de 1998 à 2002

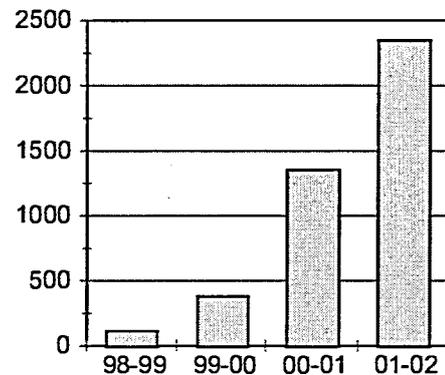
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre de livraisons	9	33	235	345
Nombre de participants	115	381	1,354	2,346

L'augmentation du nombre de participants est attribuable, en grande partie, à la formation obligatoire sur l'ICP en direct et SIGNET C4.

**Livraisons**



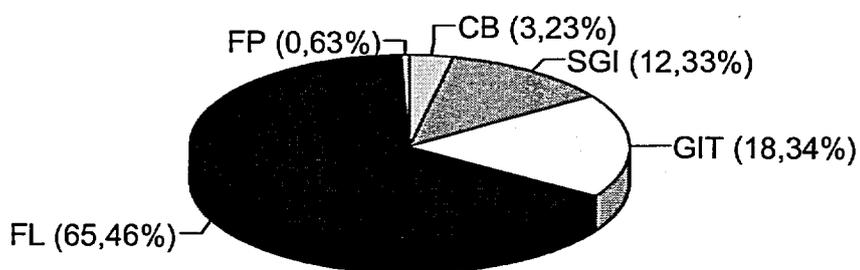
**Participants**



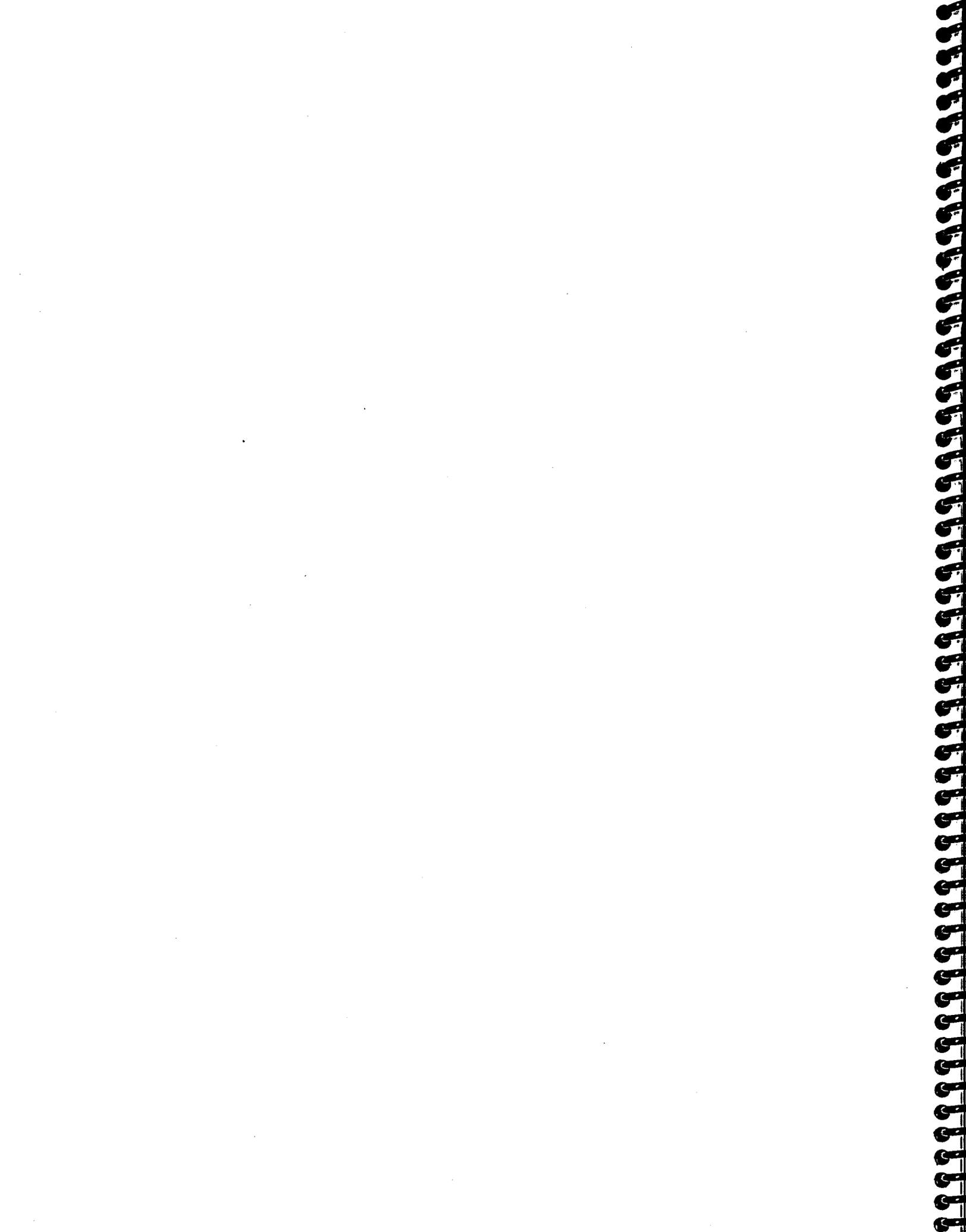
### Télé-apprentissage par programme pour 2001-2002

PROGRAMME	Nombre de cours	Nombre de livraisons	Nombre de participants	Jours-étudiants
Compétences de base (CB)	5	9	53	92
Système de gestion intégré (SGI)	14	147	269	351
Gestion de l'information et de la technologie (GIT)	16	127	1,527	522
Formation linguistique (FL)	29	60	475	1,863
Formation professionnelle (FP)	2	2	22	18
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>345</b>	<b>2,346</b>	<b>2,846</b>

### Télé-apprentissage par programme 2001-2002







### 3 FORMATION PAR SECTEUR (ADMINISTRATION CENTRALE)

SECTEUR	Employés formés*	Cours complétés	Jours-étudiants	% de la formation (jours-étudiants)
MDM	106	385	1,128	6,2%
MDW	236	615	1,399	7,7%
MJG	160	472	841	4,6%
MJH	231	581	1,010	5,6%
MJM	73	222	808	4,5%
MJW	238	463	1,017	5,6%
MKM	719	1,612	2,625	14,5%
MML	142	395	940	5,2%
MPD	101	287	656	3,6%
MSL - Dir. gén.	228	594	1,193	6,6%
MSL - Autres <sup>1</sup>	159	1,113	5,796	32%
JML	90	239	707	3,9%
<b>TOTAL</b>	<b>2,496</b>	<b>6,991</b>	<b>18,120</b>	

<sup>1</sup> Les chiffres sous MSL et « Autres » englobent les postes du programme SAP et les employés en formation linguistique.

\*Les chiffres ci-dessus comprennent tous les employés des directions générales, les contractuels, les détachements, etc.

## Comparaison statistique sur une période de deux ans

SECTEUR	Employés formés*			Cours complétés			Jours-étudiants		
	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002	2000-2001	D*	2001-2002
MDM	107	-1%	106	350	10%	385	994	13%	1,128
MDW	264	-11%	236	704	-13%	615	1,399	0%	1,399
MJG	137	17%	160	369	28%	472	585	44%	841
MJH	200	16%	231	539	8%	581	959	5%	1,010
MJM	62	18%	73	227	-2%	222	496	63%	808
MJW	211	13%	238	542	-15%	463	1,111	-8%	1,017
MKM	602	19%	719	1,301	24%	1,612	2,229	18%	2,625
MML	134	6%	142	310	27%	395	843	12%	940
MPD	100	1%	101	323	-11%	287	829	-21%	656
MSL - Dir. gén.	203	12%	228	560	6%	594	1,217	-2%	1,193
MSL - Autres <sup>1</sup>	144	10%	159	740	50%	1,113	5,019	15%	5,796
JML	55	64%	90	269	-11%	239	788	-10%	707
<b>TOTAL</b>	<b>2,219</b>	<b>12%</b>	<b>2,496</b>	<b>6,234</b>	<b>12%</b>	<b>6,991</b>	<b>16,469</b>	<b>10%</b>	<b>18,120</b>

D\* = Différence

\*Les chiffres ci-dessus comprennent tous les employés des directions générales, les contractuels, les détachements, etc.

<sup>1</sup> Les chiffres sous MSL et « Autres » englobent les postes du programme SAP et les employés en formation linguistique.





## 4 FORMATION PAR DIRECTION GÉNÉRALE

Direction	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>Communications, culture et planification des politiques</b>			
MJH	3	3	4,50
CFD	11	23	12,55
DCD	45	97	146,47
CPD	29	62	158,48
CAM	3	12	18,75
TOX	1	1	14,00
ACD	30	68	95,95
BCD	109	315	559,16
<b>Politique mondiale et sécurité</b>			
MJW	1	1	0,35
IAM	3	6	6,20
ACX	1	1	0,17
ILX	10	21	80,02
IDD	51	127	368,16
IMD	19	52	131,38
ISD	94	129	211,47
AGD	59	126	218,56
<b>Les Amériques</b>			
MML	3	3	3,50
Sommet hémis.	9	16	18,81
AAM	7	29	65,85
NAD	63	165	374,95
LGD	60	182	477,07

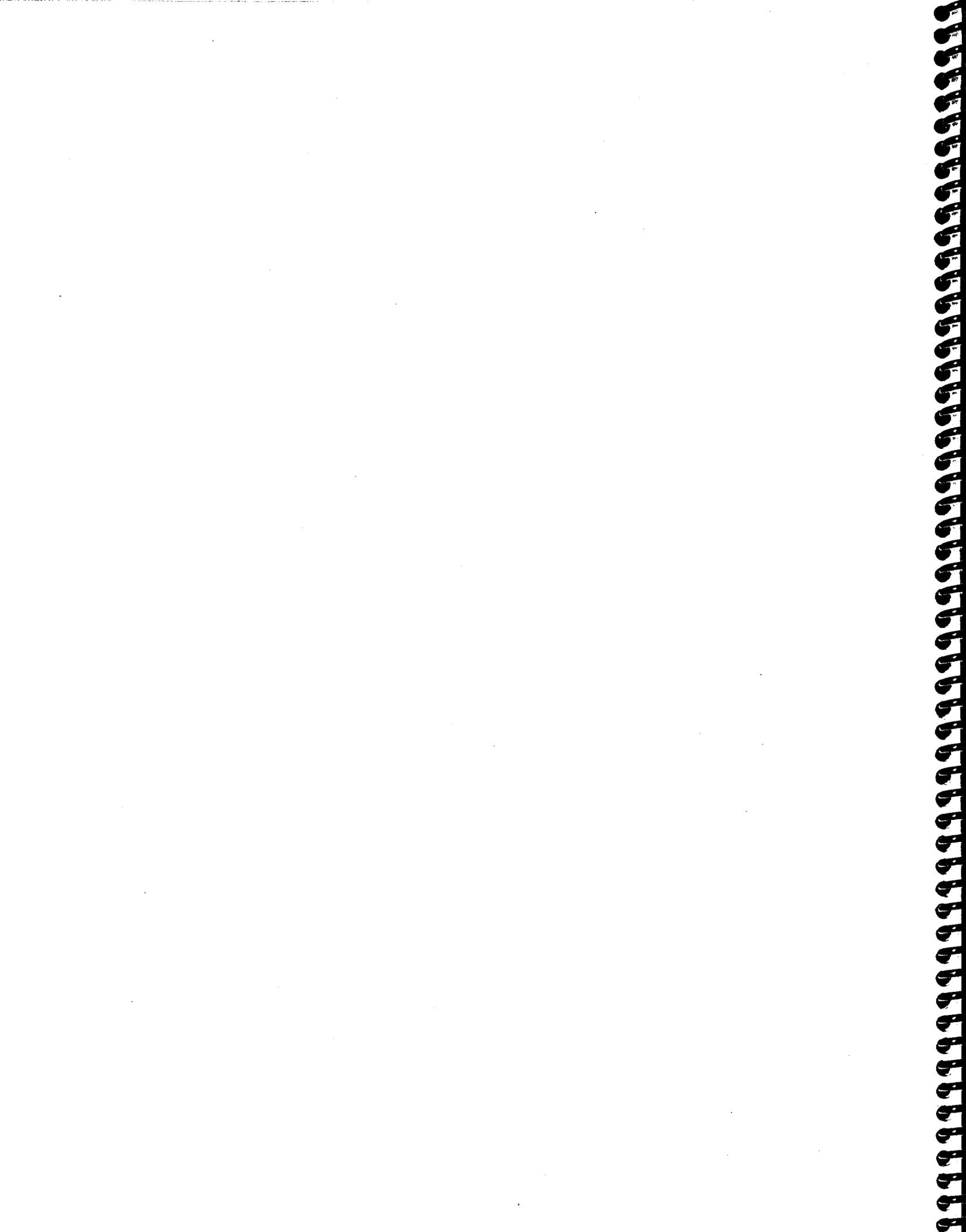
Direction	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>Politique commerciale, économique et environnementale</b>			
EAD	49	144	402,75
EPD	41	70	84,10
NAX	2	2	0,33
EED	41	107	238,13
AEX	1	1	0,17
EBD	63	200	395,70
EAM	7	12	12,56
AED	32	79	265,52
<b>Asie-Pacifique</b>			
MDM	5	14	48,32
PAM	10	26	44,94
PND	59	224	793,43
PSD	32	121	241,00
<b>Europe</b>			
MPD	1	1	0,17
RAM/RXW	12	34	78,22
RWD	49	148	257,83
RBD	39	104	319,33
<b>Afrique et Moyen-Orient</b>			
MJM	1	1	0,17
GMD	32	92	503,81
GXD	5	15	9,67
GAM	3	6	10,92
GGD	32	108	283,82
<b>Affaires internationales</b>			
TBD	51	171	301,30
TCD	104	293	527,81
TAM	5	8	11,67

Direction	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>Ressources humaines</b>			
MSL	1	6	8,45
CFSI	92	286	527,10
HPD	67	134	302,80
HRD	59	131	260,79
HAM	8	31	82,50
NCX	1	6	11,00
SAP/Recrues FS	159	1,113	5 796,00
<b>Juriconsulte</b>			
JML	2	5	32,75
JLT	29	56	132,90
JCD	54	172	531,02
JAM	5	6	9,93
<b>Services ministériels, passeport et affaires consulaires</b>			
MKM	1	1	0,17
JPD	37	94	229,57
SMD	154	447	632,70
SAM	3	4	4,08
SRD	139	271	429,30
XDX	40	54	81,75
SIX	31	86	164,75
SXD	315	655	1083,31

Direction	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>Autres</b>			
MINA	5	6	15,83
MINT	9	16	22,92
USS	4	18	56,00
DMT	5	14	84,67
DMA	1	1	0,17
G8D	38	91	82,37

\* Bien qu'il ne s'agisse pas toutes de directions générales, elles figurent comme telles dans « Intelligence d'affaires ».

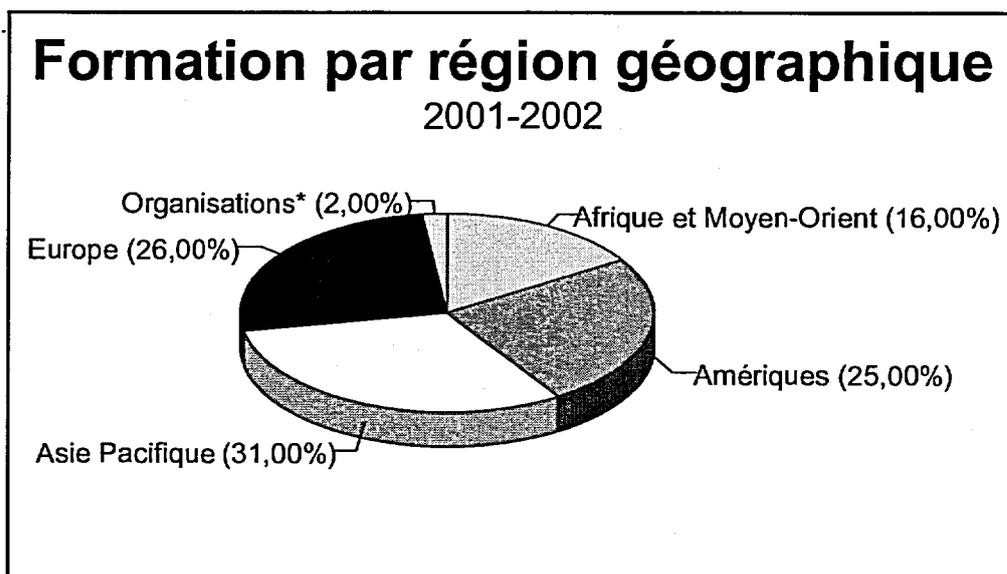


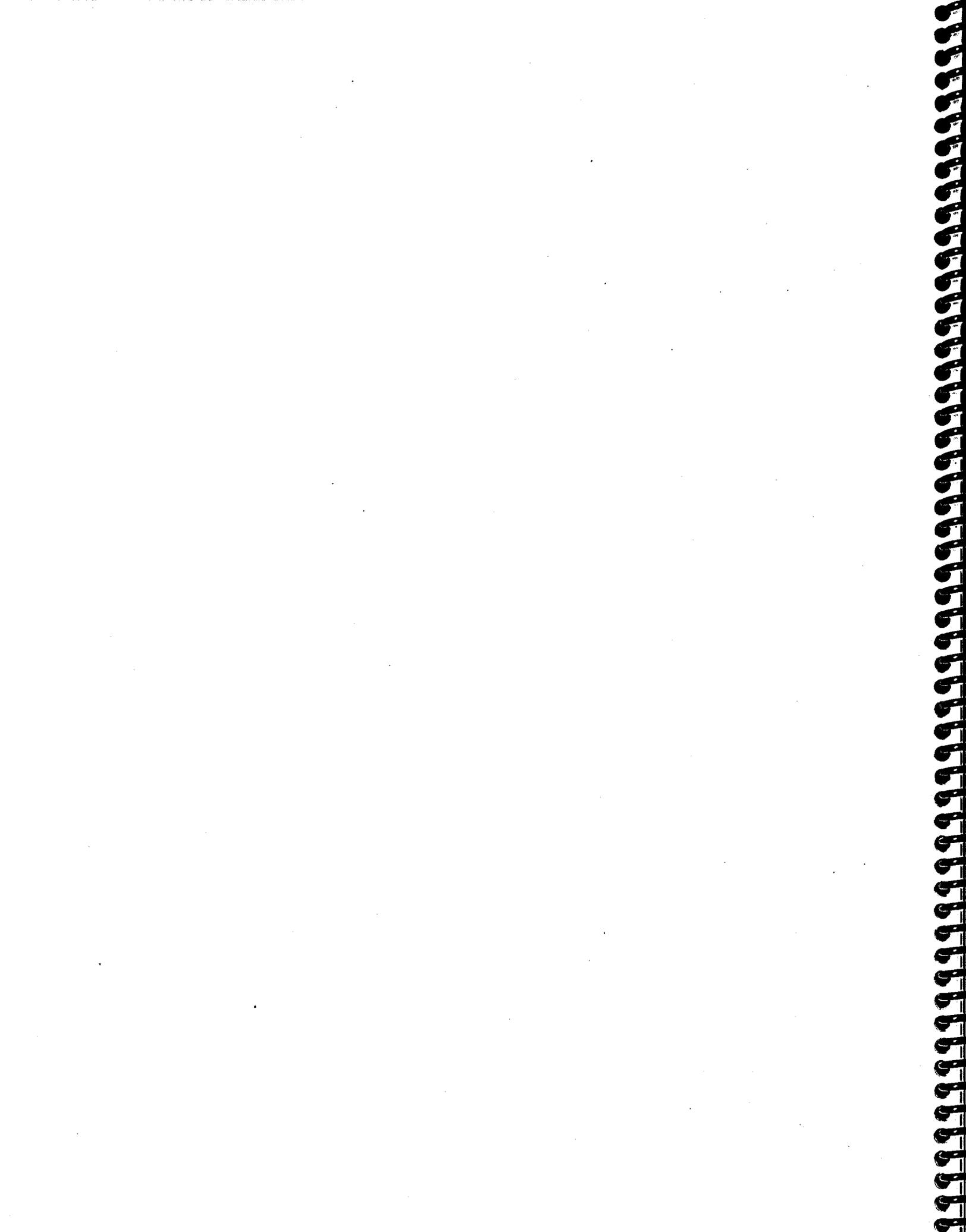


## 5 FORMATION PAR RÉGION GÉOGRAPHIQUE / MISSION

RÉGION GÉOGRAPHIQUE	Employés formés	Cours Complétés	Jours-étudiants	% formation (jours-étudiants)
<b>AFRIQUE ET MOYEN-ORIENT</b>	<b>212</b>	<b>431</b>	<b>1,244</b>	<b>16%</b>
Afrique	109	261	589	
Moyen-Orient	103	170	654	
<b>AMÉRIQUES</b>	<b>342</b>	<b>586</b>	<b>1,970</b>	<b>25%</b>
Amérique du Nord	174	294	782	
Amérique Latine et Caraïbes	168	292	1,188	
<b>ASIE PACIFIQUE</b>	<b>467</b>	<b>786</b>	<b>2,445</b>	<b>31%</b>
Asie du Nord et Pacifique	201	350	1,433	
Asie du Sud et du Sud-Est	266	436	1,012	
<b>EUROPE</b>	<b>339</b>	<b>604</b>	<b>2,061</b>	<b>26%</b>
Centrale, de l'Est et du Sud	172	387	1,074	
UE, Eur. du Nord, de l'Ouest	167	217	987	
<b>ORGANISATIONS*</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>125</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,388</b>	<b>2,446</b>	<b>7,844</b>	

\* Cette catégorie comprend l'OTANB, l'OSCE, l'OCDEP, et les missions permanentes à Genève et à New York





MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>AFRIQUE ET MOYEN-ORIENT</b>			
<b>Afrique</b>			
Abidjan	10	11	32,33
Abuja (Lagos)	7	13	33,58
Accra	10	12	62,67
Addis-Abeba	6	8	34,00
Bamako	8	40	17,75
Conakry	1	1	14,00
Dakar	2	2	10,80
Dar es Salaam	6	20	65,83
Harare	5	6	26,25
Khartoum	1	1	10,00
Kigali	5	31	26,50
Kinshasa	1	1	7,00
Libreville	3	3	11,67
Maputo	7	19	15,50
Nairobi	13	13	48,33
Niamey	4	29	14,83
Ouagadougou	9	14	11,50
Pretoria	6	19	97,93
Yaoundé	5	18	48,67

MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>AFRIQUE ET MOYEN-ORIENT (suite)</b>			
<b>Moyen-Orient</b>			
Abou Dhabi	4	4	27,50
Alger	5	8	33,00
Amman	3	4	10,50
Beyrouth	15	38	40,17
Le Caire	13	27	70,93
Damas	6	7	52,68
Doubai	1	1	5,00
Koweït	4	4	22,33
Rabat	9	11	48,00
Ramallah	2	3	1,17
Riyad	11	15	75,25
Téhéran	7	7	46,08
Tel Aviv	15	29	200,08
Tunis	8	12	21,50

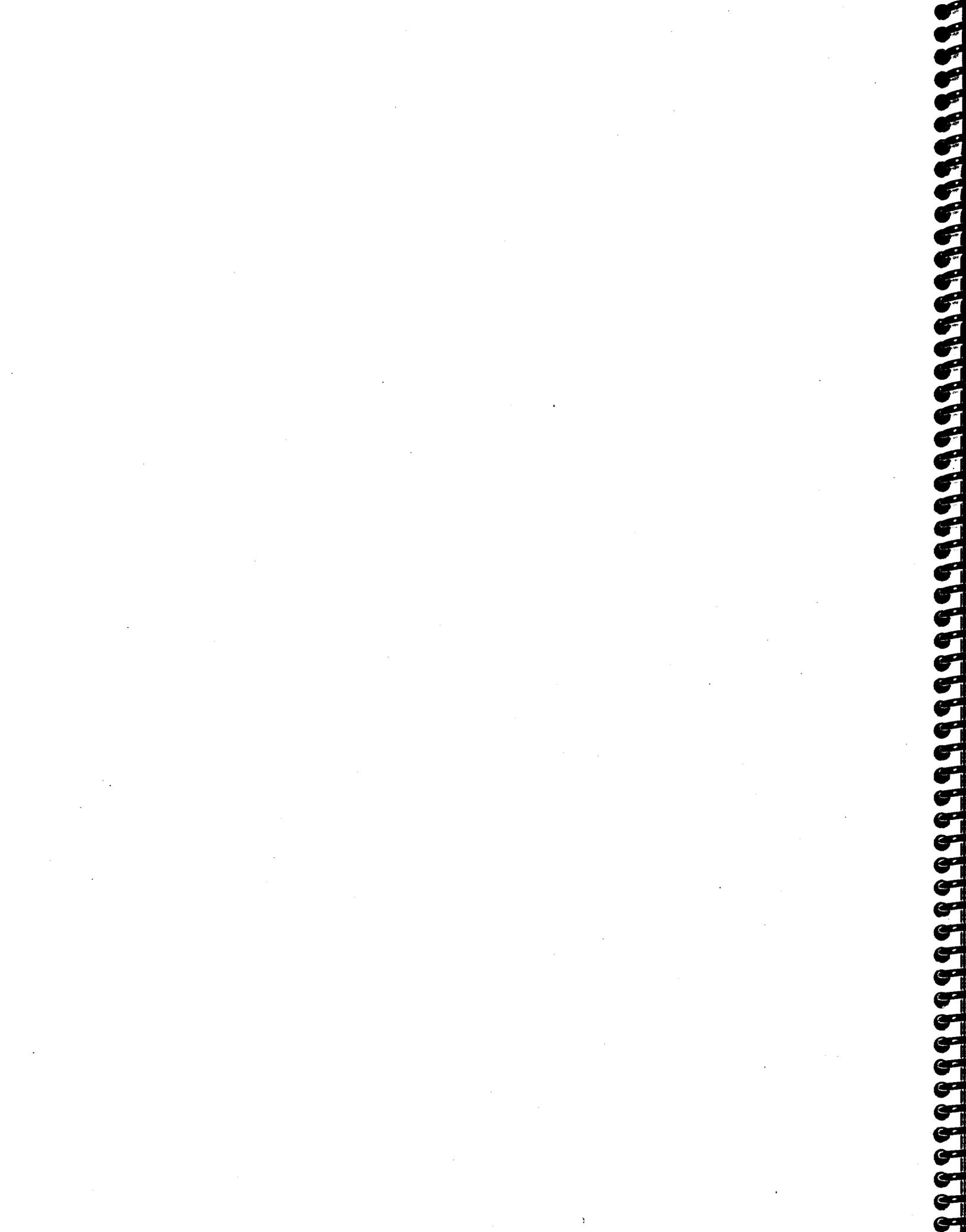
MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>AMÉRIQUES</b>			
<b>Amérique du Nord</b>			
Atlanta	3	19	64,73
Boston	4	10	37,25
Buffalo	11	15	57,33
Chicago	5	6	17,33
Dallas	6	6	14,33
Detroit	16	20	45,21
Guadalajara	2	2	9,25
Los Angeles	22	42	41,92
Mexico	26	58	187,83
Miami	2	4	8,17
Minneapolis	4	9	33,00
New York	12	16	67,45
Seattle	9	14	26,00
Washington	52	73	172,15

MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>AMÉRIQUES (suite)</b>			
<b>Amérique Latine et Caraïbes</b>			
Bogota	10	14	73,38
Brasilia	9	10	80,83
Bridgetown	5	11	9,67
Buenos Aires	12	13	83,71
Caracas	11	20	62,92
Georgetown	1	1	13,00
Guatemala	5	5	21,17
La Havane	8	9	58,17
Kingston	11	17	65,17
La Paz	2	3	21,00
Lima	10	13	45,83
Managua	3	3	41,00
Montevideo	9	31	21,50
Panama	1	5	5,00
Port-au-Prince	9	10	52,67
Port of Spain	11	14	45,42
Quito	5	24	70,50
Rio de Janeiro	2	2	7,00
San José	6	9	100,50
San Salvador	8	14	33,14
Santiago	11	33	63,78
Santo Domingo	3	5	23,50
Sao Paulo	12	21	183,12
Washington OEA	4	5	6,00

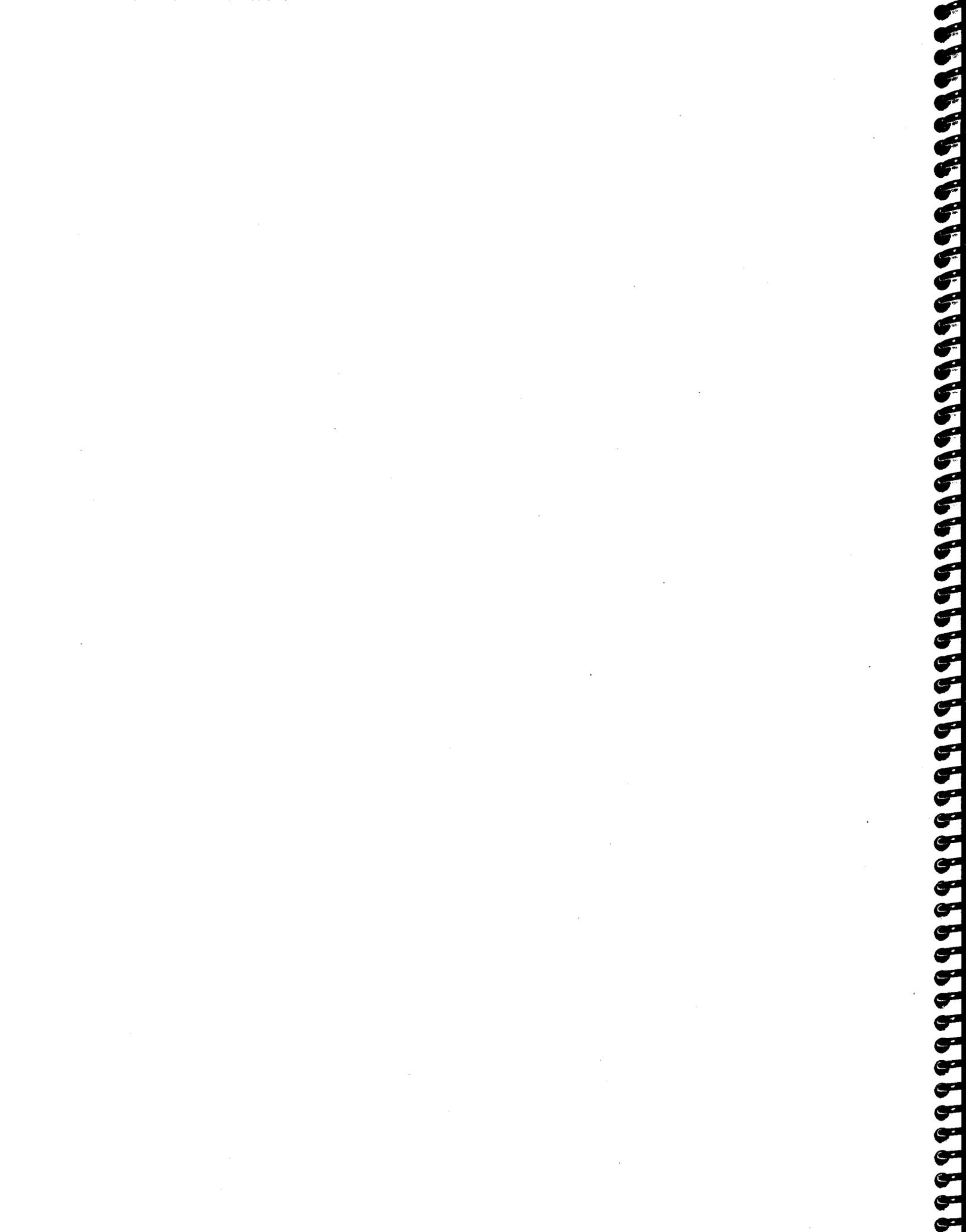
MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>ASIE PACIFIQUE</b>			
<b>Asie du Nord et Pacifique</b>			
Beijing	31	44	85,75
Canberra	7	10	26,93
Chongqing	3	26	21,50
Guangzhou	6	44	47,80
Hong Kong	53	66	223,42
Osaka	11	26	26,60
Séoul/Pusan	19	25	289,27
Shanghai	7	11	74,83
Sydney	18	25	315,47
Taïpei	15	19	142,67
Tokyo/Nagoya/Fukuo	26	37	148,67
Wellington/Auckland	5	17	30,00
<b>Asie du Sud et du Sud-est</b>			
Bangkok	9	16	51,10
Colombo	3	3	18,50
Dhaka	4	5	7,67
Hanoï	6	6	26,00
Ho Chi Minh	5	8	48,50
Islamabad	4	16	32,00
Djakarta	11	12	126,92
Kuala Lumpur	8	10	32,33
Manille	40	53	384,45
Mumbai	9	31	35,00
New Delhi	161	269	206,33
Singapour	6	7	43,37

MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>EUROPE</b>			
<b>Union Européenne, Europe du Nord et de l'Ouest</b>			
Barcelone	3	7	8,65
Berlin	17	22	137,38
Bonn	2	2	6,83
Bruxelles	14	15	128,92
Bruxelles - CEE	8	9	30,67
Copenhague	3	3	8,00
Dublin	3	3	8,75
Düsseldorf	1	1	9,50
Helsinki	6	8	28,33
Lisbonne	7	8	27,67
Londres	38	51	193,25
Madrid	11	13	19,70
Munich	1	1	21,67
Paris	20	30	141,23
Reykjavik	2	2	20,00
Stockholm	8	8	15,83
La Haye	7	11	78,50
Vienne	16	23	102,17

MISSION	Employés formés	Cours complétés	Jours-étudiants
<b>EUROPE (suite)</b>			
<b>Europe Centrale, de l'Est et du Sud</b>			
Almaty	10	54	31,50
Ankara	5	7	16,67
Athènes	8	10	26,67
Belgrade	8	10	42,33
Berne	2	4	15,50
Bucarest	2	2	15,00
Budapest	9	9	49,67
Kiev	8	9	58,33
Milan	6	7	22,50
Moscou	16	18	73,25
Oslo	8	10	22,58
Prague	9	9	31,37
Pristina	1	1	0,50
Riga	10	56	52,92
Rome	19	27	78,39
Sarajevo	8	41	24,50
Skopje	2	8	3,50
Saint-Pétersbourg	2	2	11,00
Tallinn	1	1	5,00
Tirana	8	31	42,83
Varsovie	24	29	417,77
Zagreb	6	42	32,00
<b>ORGANISATIONS/AUTRES</b>			
Bruxelles OTAN	3	4	9,67
Miss. auprès de l'OSCE	2	2	0,33
PERMIS ONU N. York	8	13	22,83
PERMIS Genève	9	11	56,50
OCDE Paris	6	9	35,50







## 6 STATISTIQUES GÉNÉRALES SUR LA FORMATION

Au cours de l'exercice 2001-2002, l'ICSE a livré 1 567 séances de 236 cours, ateliers et activités d'apprentissage distincts pour un total de 35 079 jours-étudiants. De ces cours, 201 ont été donnés en classe et 66 par différentes façons de télé-apprentissage. Certains cours ont été offerts sous les deux formes.

Le nombre de jours-étudiants est en hausse de 33 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est attribuable, en grande partie, à l'enseignement des langues pour débutants et à la formation supplémentaire en perfectionnement de la gestion.

La formation en classe représente 92 % de tous les jours-étudiants et le télé-apprentissage, 8 %. C'est une hausse modeste de formation par télé-apprentissage par rapport à l'année précédente.

### 6.2. Indicateurs de rendement

Dans le domaine de la formation, il existe un certain nombre d'indicateurs de rendement pour surveiller les tendances et établir des comparaisons. Le tableau ci-dessous trace les grandes lignes de certains de ces indicateurs et indique comment le MAECI se compare avec les organisations nord-américaines de tête.

	MAECI	Organisations nord-américaines de tête
Dépenses en terme de pourcentage du budget des salaires	1,5 % (1)	3,5 % (2)
Dépenses liées à la formation par employé	803 \$	2 400 \$
Jours de formation par employé par année	Moyenne : 3,02 Adm. centrale : 6,34 Mission : 1,32	8,3
Jours de formation par employé par année (excluant la formation linguistique)	Moyenne : 1,70 Adm. centrale : 3,61 Mission : 0,71	
Pourcentage des employés ayant reçu une formation	Moyenne : 40 % Adm. centrale : 73 % Mission : 21 %	

(1) 6 909 868 \$ sur un total de 469,5 millions \$

(2) Organismes nord-américains de tête (Source : American Society for Training & Development)

Bien qu'il y ait eu plusieurs tendances positives, notamment une légère hausse de la moyenne de journées de formation du personnel de mission, la moyenne de l'ensemble des employés est passée de 3,35 au cours de l'exercice 2000-2001 à 3,02 cette année, et les dépenses engagées au titre de la formation calculées en pourcentage du budget des salaires sont passées de 1,7 % en 2000-2001 à 1,5 % en 2001-2002.

### 6.3. Annulations et absences de formation

Le tableau ci-dessous expose, pour les deux dernières années, le nombre d'employés qui ont annulé leur participation et ceux qui n'ont pas participé aux cours auxquels ils s'étaient inscrits. Cette dernière catégorie s'intitule « absences ».

	ANNULATIONS	ABSENCES
2000-2001	1 331	545
2001-2002	1 238	790

#### Annulations

Le nombre d'annulations est demeuré relativement stable au cours des deux années et indique même une baisse légère. Au cours de l'exercice 2001-2002, l'ICSE a retracé les annulations retardataires qui influent de façon néfaste sur notre capacité de recrutement. Les retardataires représentent 20 % de toutes les annulations.

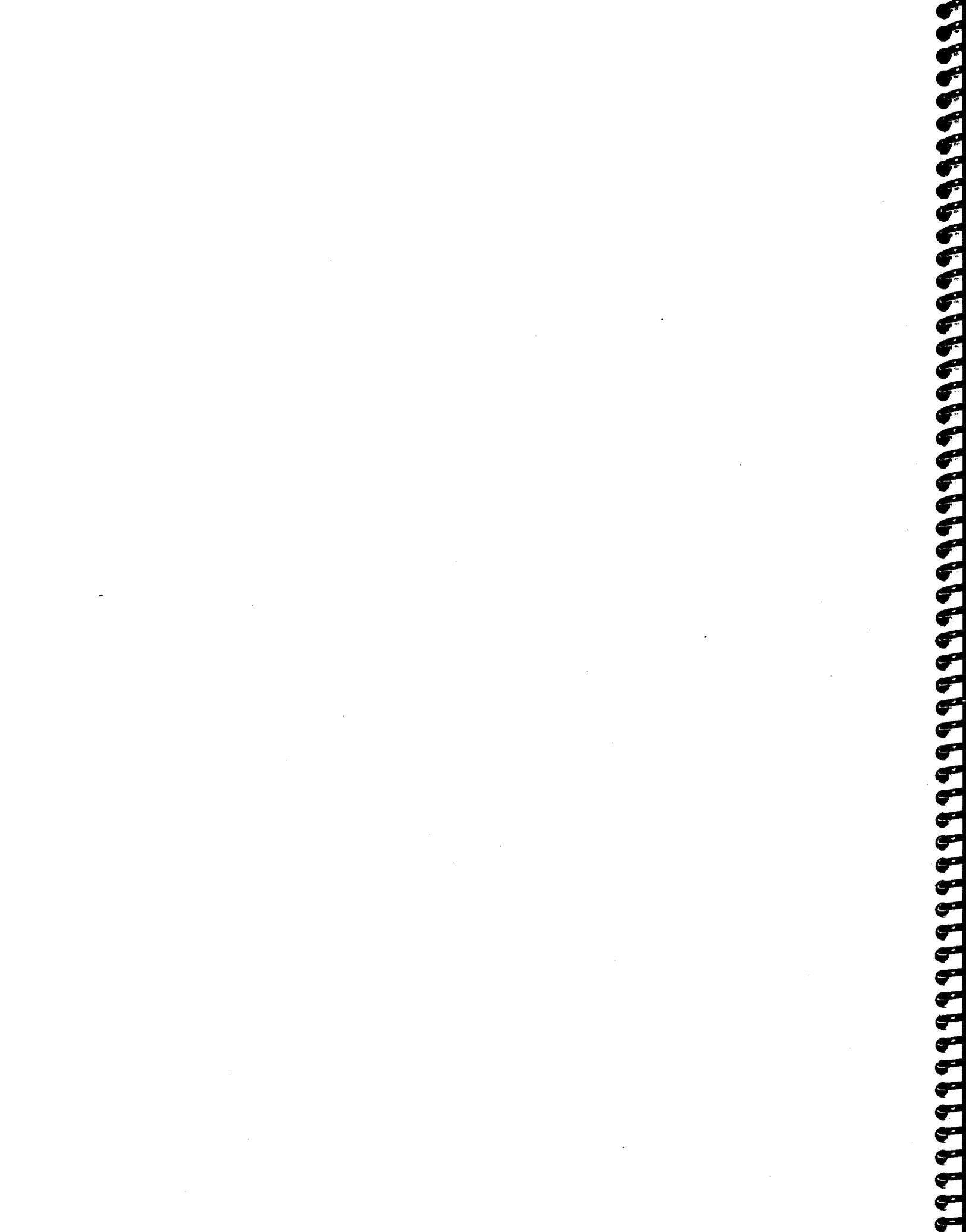
Les programmes suivants ont connu la majorité des annulations : Gestion de l'information et de la technologie 31 %, Commerce et affaires politiques 20 %, Gestion des ressources humaines 14 % qui comprend plus de 10 % pour le cours d'orientation seulement, et le Système de gestion intégrée (SGI) 8 %.

#### Absences

Au cours de l'exercice 2001-2002, 790 employés n'ont pas assisté à un cours auquel ils s'étaient inscrits. Cela représente une hausse de 45 % par rapport à l'année précédente. Les personnes inscrites à Gestion de l'information et de la technologie ouvrent la marche des absents avec 29 %, suivi par Événements d'apprentissage 25 %, Filières politique et commercial à 15 %, Compétences de base à 14 % et SGI à 8 %. Un certain nombre d'absents étaient inscrits à des cours, des ateliers ou des conférences de brève durée. On pourrait croire que les employés ne se sentent pas obligés d'assister aux activités d'apprentissage de brève durée, même s'ils s'y sont inscrits.

Les annulations et absences atteignent 2 028, soit 16 % de la participation globale. Pour ces raisons, certains employés ne peuvent avoir accès à la formation dont ils ont besoin, et les résultats entraînent un coût de renonciation pour l'ICSE.





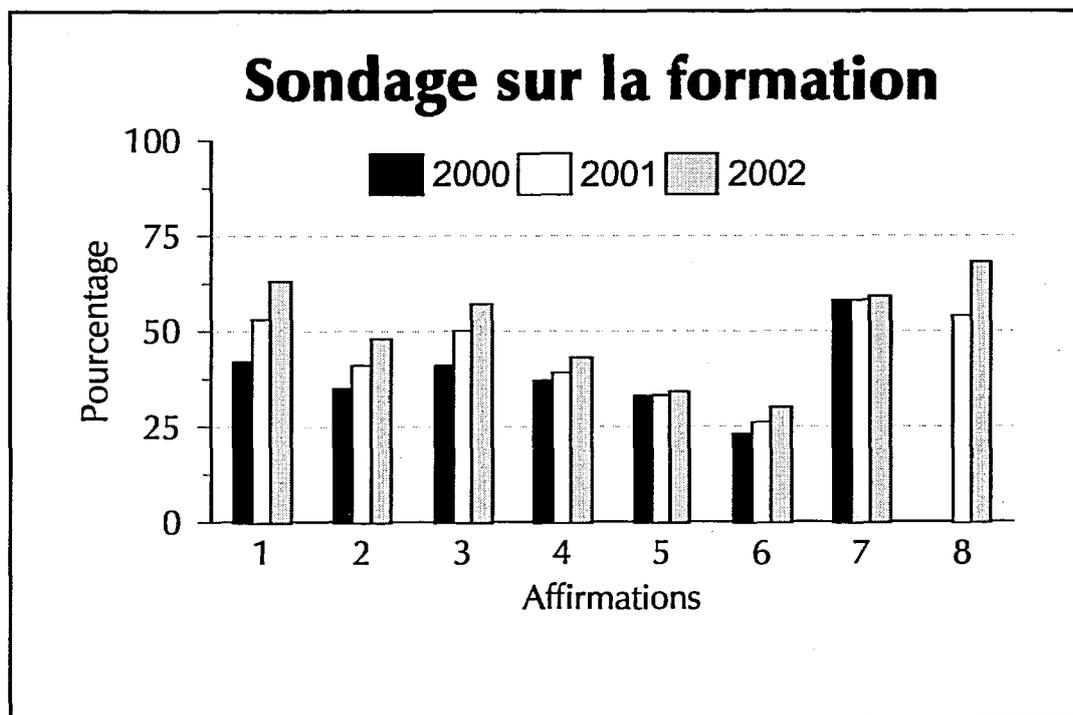
## 7 RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LA FORMATION AU MAECI

En 2000, 2001 et 2002, la Direction de l'évaluation (SIE) a mené des sondages sur les cours de formation au nom de l'Institut canadien du service extérieur (ICSE). Le personnel du MAECI a été interrogé afin d'évaluer leur niveau de sensibilisation, d'utilisation, d'accès et de satisfaction générale en matière de formation et de développement. Ce qui suit représente les faits saillants des résultats du sondage de 2002, ainsi que les données comparatives des années antérieures.

Les personnes interrogées se sont dites d'accord avec les affirmations suivantes concernant la formation et le perfectionnement au MAECI :

AFFIRMATIONS :	2000	D*	2001	D*	2002
1. Bien informé	42 %	+11	53 %	+10	63 %
2. Accès aux services	35 %	+6	41 %	+7	48 %
3. Offre de bonnes possibilités	41 %	+9	50 %	+7	57 %
4. Répond à mes besoins professionnels	37 %	+2	39 %	+4	43 %
5. Superviseur aide à identifier les besoins	33 %	0	33 %	+1	34 %
6. Satisfait mes besoins de perfectionnement	23 %	+3	26 %	+4	30 %
7. Avoir davantage accès à des cours	58 %	0	58 %	+1	59 %
8. Qualité de la formation	n/a		54 %	+14	68 %

\*(V: Variance)



## 7.1. Faits saillants

- ◆ **Dans l'ensemble, 54 % des employés du MAECI sont satisfaits de l'engagement du Ministère** et des efforts déployés en formation et développement, soit une augmentation de 5 % sur l'an dernier et de 15 % sur l'année 2000. L'écart de 16 % dans le taux de satisfaction, entre les missions (le taux le plus bas) et l'Administration centrale, a baissé de 8 % de 2001 à 2002.
- ◆ **63 % des employés sont bien informés sur les possibilités d'apprentissage.** Cela représente une hausse de 10 % sur 2001 et de 21 % sur 2000. On a constaté une amélioration tant du côté des missions que de l'Administration centrale, mais les missions continuent de montrer un écart de 25 % par rapport à l'Administration centrale. Les ERP ont deux fois plus de chances de croire qu'ils n'obtiennent pas suffisamment d'information sur les possibilités d'apprentissage.
- ◆ **67 % des employés interrogés avaient participé à une activité d'apprentissage.** Les expériences d'apprentissage ont augmenté chez les ERP. Elles sont passées de 41 % en 2000 à 55 % en 2001 et à 56 % cette année. La communauté des non-permutants jouit d'une stabilité relative, soit 77 % en 2000 et 74 % en ce moment alors que la communauté des permutants passe de 83 % en 2000 à 68 % pour la période actuelle.
- ◆ **48 % des employés ont l'impression d'avoir accès aux possibilités d'apprentissage.** Le Ministère fait voir une amélioration de 13 % depuis 2000, +11 % dans les missions et +9 % à l'Administration centrale. Trente-six pour cent des ERP reconnaissent avoir accès à la formation dont ils ont besoin, une hausse de 6 % sur l'année dernière, mais toujours près de 20 % derrière les permutants et les non-permutants. La demande d'accès aux possibilités de formation externe se maintient de façon significative, et 59 % du personnel croient qu'on ne satisfait pas ce besoin (69 % des ERP et 53 % pour les non-permutants comme pour les permutants). Certains employés ont fait état de la nécessité d'avoir des cours plus avancés ou plus spécialisés.
- ◆ **68 % se disent satisfaits de la qualité de la formation au MAECI,** une hausse de 14 % par rapport à l'an dernier. Les permutants sont en avance avec un taux de satisfaction de 62 %, les non-permutants suivent avec 58 % et les ERP à 54 %.
- ◆ **Les employés désirent recevoir davantage de conseils** dans le choix de la formation liée à leur emploi actuel, et notamment sur leur perfectionnement professionnel. Le pourcentage du personnel qui est informé des possibilités d'apprentissage par leur gestionnaire diminue d'année en année; de 34 % en 2000 à 29 % en 2001 et à 27 % cette année.
- ◆ **Les employés connaissent les possibilités de formation et de perfectionnement en consultant :**

Leurs messages courriels (76 %)	Le site intranet de l'ICSE (37 %)
Leurs gestionnaires (27 %)	Le calendrier des cours de l'ICSE (28 %)
- ◆ **Les employés souhaiteraient apprendre l'existence d'une activité de formation et de perfectionnement par :**

Le courriel (86 %)	Leurs gestionnaires (45 %)
Le calendrier de l'ICSE (36 %)	Le site intranet de l'ICSE (41 %)

- ◆ **87 % des employés mentionnent les obstacles** suivants lorsqu'ils sont interrogés sur l'accessibilité de la formation (certaines personnes interrogées ont mentionné plus d'un obstacle) :

Exigences du travail (64 %)	Contraintes financières (36 %)
Gestion (16 %)	Autres (14 %)

## 7.2. Comparaison statistique de 2000 à 2002

	2000	2001	2002
<b>RÉPONDANTS</b>			
Missions (% de répondants des)	65 %	63 %	55 %
Administration centrale (% de répondants de l')	35 %	37 %	45 %
ERP	51 %	43 %	38 %
Non-permutant	21 %	22 %	28 %
Permutant	28 %	35 %	34 %
Indéterminé	78 %	83 %	80 %
À terme	11 %	11 %	14 %
Contractuel	11 %	6 %	6 %
<b>FORMATION ET DÉVELOPPEMENT (F&amp;D)</b>			
Possibilités d'apprentissage l'année dernière.	87 %	65 %	67 %
Cours de l'ICSE	16 %	35 %	31 %
Autres séances du MAECI	32 %	19 %	18 %
Cours externes	14 %	13 %	14 %
Conférences/Séminaires	13 %	21 %	20 %
En milieu de travail	25 %	12 %	11 %
Vidéoconférence	N/A	N/A	6 %
Classes de l'ICSE	N/A	72 %	72 %
Formation par télé-apprentissage de l'ICSE	N/A	28 %	28 %
Je suis bien informé des possibilités d'apprentissage	42 %	53 %	63 %
J'ai accès à la formation et au développement requis.	35 %	41 %	48 %
Le MAECI offre de bonnes possibilités	41 %	50 %	57 %
On satisfait les besoins liés à mon emploi	37 %	39 %	43 %
Le superviseur m'aide à établir mes besoins en F&D	33 %	33 %	34 %
Satisfait les besoins de perfectionnement (carrière)	23 %	26 %	30 %
Le genre de formation satisfait mes besoins	31 %	37 %	42 %
J'ai besoin d'un meilleur accès à des cours externes	58 %	58 %	59 %
Je suis satisfait de l'engagement du MAECI en F&D	39 %	49 %	54 %
Je suis satisfait de la qualité de la formation (MAECI)	N/A	54 %	68 %

	2000	2001	2002
<b>J'AI ÉTÉ MIS AU COURANT DE LA FORMATION ET DU DÉVELOPPEMENT PAR :</b>			
Gestionnaire	34 %	29 %	27 %
Calendrier de l'ICSE	25 %	28 %	28 %
Intranet de l'ICSE	15 %	30 %	37 %
Autres sites intranet du MAECI	11 %	12 %	14 %
Collègues	33 %	31 %	25 %
Dépliants externes	19 %	17 %	16 %
Sites Web externes	10 %	14 %	16 %
Associations professionnelles	10 %	9 %	11 %
Courriel	61 %	75 %	76 %
<b>JE SOUHAITERAIS ÊTRE MIS AU COURANT PAR :</b>			
Gestionnaire	47 %	47 %	45 %
Courriel	84 %	86 %	86 %
Calendrier de l'ICSE	32 %	42 %	36 %
Sites intranet	32 %	39 %	41 %
Dépliants	33 %	31 %	24 %
<b>OBSTACLES À L'APPRENTISSAGE</b>			
Aucun	16 %	12 %	13 %
Exigences du travail	62 %	65 %	64 %
Direction	17 %	20 %	16 %
Contraintes financières	38 %	39 %	36 %
Autres	14 %	13 %	14 %