



# Savoir *-faire*

BULLETIN DE L'ICSE NOVEMBRE 1999

## Signet 2000 *Évaluations élogieuses*

La campagne-éclair de formation pour le Signet 2000+ tire à sa fin et la dernière instructrice sur place doit bientôt rentrer de Damas.

Depuis décembre 1998, la plupart des employés ont suivi quatre cours en moyenne. Cela signifie que 9 287 journées-personnes d'apprentissage ont été données à l'Administration centrale et 24 671 dans les missions. Les deux tiers des clients se trouvent à l'étranger, et parmi ceux-ci, la moitié sont des employés recrutés sur place (ERP).

« Les évaluations après la formation ont été élogieuses », déclare Lise Martel, spécialiste principale en apprentissage au Centre d'apprentissage pour les services ministériels (CFSS). Selon elle, les évaluations des clients ont joué un rôle déterminant dans l'excellent moral de l'équipe de formation. Les statistiques établies à partir des

évaluations montrent que dans 90 p. 100 des cas les objectifs du cours ont été atteints. Les participants ont évalué leur satisfaction générale à plus de 91 p. 100. Six à huit semaines après les cours, l'évaluation post-session a indiqué que presque tout l'apprentissage (86 p. 100) était directement lié à l'emploi occupé par les participants.

Et la prochaine étape? Les concepteurs de cours s'emploient déjà à préparer des activités d'apprentissage qui répondront exactement aux besoins exprimés dans les évaluations post-session, tout en mettant davantage l'accent sur les approches à progression autocontrôlée. « La rétroaction sera plus précieuse que jamais », ajoute M<sup>me</sup> Martel.

Les employés qui ont oeuvré dans les coulisses sont notamment Lise Sanderson qui s'est occupée du calendrier à l'Administration centrale, Marie-Hélène de l'Étoile qui a organisé les préparatifs de voyage, Lise Ménard qui a établi le calendrier pour les missions, et Murray Pinchuk qui a compilé les évaluations.

## Intérêt croissant *pour les langues étrangères*

Bien communiquer et fonctionner de façon optimale dans une langue étrangère sont des compétences qui distinguent les agents du Service extérieur canadien de leurs collègues de la fonction publique. Sous la présidence de Joseph Caron, le Conseil des langues étrangères, nouvellement créé, se réunit pour promouvoir les stratégies de dotation et de formation en langues étrangères. Les membres du Conseil des langues étrangères sont les suivants : Susan Cartwright, Paul Durand, Roger Ferland, Margaret Huber, John Klassen, Michael Mace, John McNee, James Wright, Guy Saint-Jacques, Adriaan de Hoog et Gerald Redmond. L'une des premières décisions du Conseil a été d'investir davantage dans le maintien des compétences en langues étrangères que possèdent les employés.

En lançant cette année le Programme de maintien en langues étrangères, le Centre de formation linguistique (CFSL) a élargi ses choix de formation (des programmes pendant et après les heures de travail ainsi que des cours à distance), a augmenté la durée de la formation de 50 p. 100, et a offert des cours pour débutants ainsi que de meilleures options pour les agents et les missions à l'étranger. Plus de 120 employés et leurs conjoints ont entrepris des programmes de maintien de neuf mois en arabe, allemand, espagnol, italien, japonais, mandarin, portugais et russe. Le programme d'espagnol, qui compte plus de 60 participants, est le plus important et prouve le fort engagement personnel de nombreux employés du MAECI à l'égard de l'avenir des partenariats du Canada en Amérique latine.

Les missions participent davantage aux programmes de maintien en langues étrangères que par le passé. Plus de 60 missions partagent les coûts d'une formation de près d'un demi-million



La campagne-éclair de formation pour le Signet 2000 est presque terminée. Certains des employés du CFSS qui ont permis sa réalisation sont, de gauche à droite, Lise Sanderson, Marie-Hélène de l'Étoile, Lise Ménard et Murray Pinchuk.

de dollars visant à améliorer la compétence en langues étrangères des employés canadiens et de leurs familles. Cette compétence leur permet d'être une source d'information plus sûre et des conseillers plus compétents sur les coutumes du pays ainsi que d'aplanir plus efficacement les différences entre les cultures.

Le Conseil des langues étrangères permettra d'avoir un nombre toujours croissant d'employés qui arriveront dans les missions dotés de la connaissance nécessaire de la langue du pays, ce qui augmentera leur efficacité et leur influence professionnelle dès le départ. En outre, le Conseil passe actuellement en revue tous les postes à l'étranger qui exigent la connaissance d'une langue étrangère.

## Programme d'orientation pour les directeurs

*Aptitude à la réflexion  
et à la gestion*

« Le fait de quitter notre bureau pour réfléchir sur la manière de devenir de meilleurs gestionnaires tout en abordant les principales questions qui se rapportent au Ministère rend très utile le Programme d'orientation pour les directeurs », déclare Robert Peck, directeur du Service des relations avec les médias (BCM). Offerte en octobre, cette formation de quatre jours est organisée tous les ans par le Centre d'apprentissage en affaires internationales et en gestion

(CFSD). Cette année, 25 directeurs ont suivi le programme au campus Bisson de l'ISCE, à Hull.

« Nous avons abordé tous les sujets pertinents à nos nouvelles fonctions, explique M. Peck, et avons pu entendre notre sous-ministre, M. Campbell, et le conseiller en politique étrangère du premier ministre, M. Kergin, nous parler franchement et ouvertement. »

« Le message clé de M. Campbell, selon lequel les ressources humaines et les communications sont des priorités absolues, a été très encourageant », ajoute M. Peck, qui non seulement était présent, mais qui, de concert avec Lillian Thomsen (BCF) et Greg Meredith (BCT), a présenté un exposé au groupe au nom de la Direction générale des communications.

Le premier jour du programme a été consacré au rôle du directeur en tant que fonctionnaire. Donald Campbell, sous-ministre des Affaires étrangères, a ouvert le programme d'orientation en exposant la Stratégie de gestion des ressources humaines pour l'année à venir. Suzanne Laporte, sous-ministre adjointe des Ressources humaines, a traité de la mise en oeuvre de la nouvelle stratégie de gestion des ressources humaines. John Klassen, directeur général de la Gestion du personnel (HPD) et Robert Desjardins, directeur de la Politique des ressources humaines (HRP), se sont aussi penchés sur cette question. Marc Leclair, agent des relations de travail et conseiller (HRE), a abordé le sujet du harcèlement en milieu de travail.

Le deuxième jour a porté sur le rôle du directeur en tant que leader et le troisième jour, sur les

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

### Pour nous contacter :

Institut canadien du service extérieur – CFSEI  
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 – CFSL  
953-4751

Centre d'apprentissage interculturel – CFSC  
997-1197

Centre des services de gestion – CFMS  
994-7182



Imprimé sur du papier recyclé

relations entre les directions. Le quatrième jour a pour sa part été consacré à l'attribution des ressources, à la gestion financière, à l'obligation de rendre compte, à la diplomatie ouverte et aux communications de BCD.

Le programme est expressément conçu pour les directeurs qui viennent d'être nommés ou qui sont rentrés récemment de mission. L'un de ses objectifs est de familiariser les participants avec les nouvelles tendances et orientations au sein du MAECI ainsi qu'avec les priorités actuelles du Ministère dans le contexte de la réorganisation. Le programme donne en outre aux directeurs l'occasion d'établir des contacts avec d'autres collègues du Ministère.

À la fin du cours, les participants reçoivent un guide préparé par l'ICSE qui donne un aperçu général des responsabilités des directions du MAECI. Ce guide est accompagné d'une disquette qui contient des renseignements supplémentaires et des documents connexes.



Trois directeurs de BCD qui ont participé au Programme d'orientation pour les directeurs : de gauche à droite, Greg Meredith (BCT), Lillian Thomsen (BCF) et Robert Peck (BCM).

## Points d'intérêt sur l'Internet

L'ISCE recommande ces sites Web et liens intéressants :

**Vous pouvez maintenant avoir accès de chez vous à notre Campus virtuel :**

<http://webapps.dfait-maeci.gc.ca/campus/default.asp>

**Liens sur la culture internationale :**

<http://www.e-thologies.com>

<http://www.businessculture.com/>

**Le Centre de services recommande :**

<http://www.outpostexpat.nl>

<http://www.psc-cfp.gc.ca/recruit/jobse.htm>

<http://www.careerclick.com/ottawacitizen/>

<http://www.un.org/Depts/>

<http://pubx.dfait-maeci.gc.ca/FSCA/FSCAMain.nsf>

Plus de 900 sites Web sont également énumérés dans le livre *Working and Living Overseas* de Jean-Marc Hachey.

Le Réseau des ressources en apprentissage de la Commission de la fonction publique a été créé comme un guichet unique sur l'apprentissage dans la fonction publique fédérale du Canada.

Il a pour objectif d'aider les utilisateurs à trouver des ressources et des services pertinents, et à établir ou à garder le contact avec les fonctionnaires, les organismes et les collectivités qui se préoccupent d'apprentissage. Parmi de nombreuses entrées, on y trouve des liens intéressants pour les cadres intermédiaires :

<http://learnet.gc.ca/>

## Création d'une nouvelle Direction *des employés recrutés sur place*

La création de la Direction des employés recrutés sur place (HRL) s'inscrit dans la grande réorganisation de la fonction des ressources humaines du Ministère et est fondée sur les mêmes principes directeurs, à savoir une approche intégrée et stratégique à l'égard de la fonction politique et du concept du guichet unique pour la prestation de services et de conseils sur les questions de ressources humaines pour les Employés recrutés sur place (ERP). La direction regroupe les fonctions et le personnel des sections SPSA et SPSL déjà existantes et, plus important encore, disposera de ressources supplémentaires grandement nécessaires. Nous prévoyons que la nouvelle organisation sera entièrement opérationnelle d'ici la fin de mars 2000.

En ma qualité de directrice intérimaire de la nouvelle direction des ERP, je suis persuadée



Armande Audet, directrice intérimaire de la nouvelle direction des employés recrutés sur place (HRL).

que, grâce à la réorganisation et à l'augmentation des ressources, nous serons en mesure de consacrer l'attention nécessaire à la planification stratégique et à l'administration des ERP. Afin de nous appuyer sur une base solide, notre priorité sera de rétablir la communication avec les ERP et les gestionnaires des missions. Nous évaluerons avec eux les besoins et l'étendue des changements ou des améliorations indispensables à apporter au cadre de la politique des ressources humaines pour les ERP, les outils de gestion et les services généraux que nous fournissons.

Dans un avenir plus immédiat, nous terminerons et mettrons au point la nouvelle méthode de détermination de la rémunération, mise en oeuvre en avril 1999. Nous achèverons également les deux examens de la classification en cours (l'une sur les postes consulaires des ERP et l'autre sur les postes d'administrateurs des systèmes des ERP) et poursuivrons les travaux sur la mise en oeuvre des régimes de pension distincts. Nous appuierons en outre l'adoption de la stratégie de formation des ERP développée par le Centre d'apprentissage pour les services ministériels (CFSS) et y participerons de toutes les manières possibles.

Ce n'est qu'un bref aperçu de la tâche qui nous attend, et j'espère que nous pourrions compter sur l'aide de tous pour faire progresser notre programme dans les mois à venir.

*Armande Audet*



À l'occasion d'un programme de formation de deux semaines à Ottawa, des employés recrutés sur place rencontrent des Canadiens : de gauche à droite, Alice Power, directrice, CFSS; Vivien Ratcliffe, gestionnaire de programme, formation des ERP, CFSS; Gretchen Austin, Boston; Jackie Buchholz, Minneapolis; Cathy O'Malley, Washington; Angi Collins, Seattle; Margaret Huber, championne des ERP; Lisa Bolt, Buffalo; Adriaan de Hoog, directeur général de l'ISCE; Eunice Lo, Hong Kong; Dominique Clune, Washington; Mary-Lee Gilkey, d'Atlanta; Cathy Rice, Detroit; Margaret Caines, consultante en formation et conception; Helen Getka, Washington; et Frances Baltzan, Washington.

## La Stratégie de formation

### *formation des employés recrutés sur place, premières étapes*

Jackie Buchholz, employée recrutée sur place (ERP) et adjointe aux affaires publiques au consulat général du Canada à Minneapolis, parle avec enthousiasme du cours de deux semaines qu'elle a suivi à Ottawa, en octobre dernier.

« Ce cours a été la meilleure expérience que j'aie eue depuis que je travaille au Ministère; et j'y suis depuis 17 ans », déclare-t-elle.

Le Programme destiné aux ERP a été mis au point par Alice Power, directrice du Centre d'apprentissage pour les services ministériels. Vivien Ratcliffe a géré l'exécution du programme et, de concert avec Margaret Caines, a servi de mentor aux 11 ERP venus des États-Unis.

M<sup>me</sup> Buchholz a suivi deux autres cours de formation, mais, selon elle, celui-ci est le plus important parce qu'il offre des possibilités de contacts personnels et qu'il montre comment accéder aux ressources qui sont à la disposition des ERP.

« La partie la plus intéressante de ce cours de deux semaines a été d'établir des relations à tous les niveaux, entre nous et avec des employés à l'Administration centrale, affirme M<sup>me</sup> Buchholz. L'établissement de ces relations nous a permis de retourner dans nos missions mieux équipés pour faire notre travail. »

Au dire de M<sup>me</sup> Buchholz, le fait de se trouver à l'Administration centrale a eu une grande influence sur la manière dont le groupe a acquis des connaissances. « Nous aurions pu trouver les renseignements dans des livres ou dans Internet, mais nous n'aurions jamais pu établir ces contacts et ces relations. Bien que les adjoints ERP figurent sur les organigrammes, nous nous trouvons quelque peu isolés. Ce cours nous a permis de nous renseigner sur un certain nombre d'orientations et de sentir que nous faisons partie du système. »

La seule journée libre du programme, Jackie Buchholz a pris des rendez-vous en se fondant sur les besoins de sa mission. Elle s'est rendue au Bureau des passeports, a discuté de questions de sécurité et a rencontré l'agent chargé des affaires consulaires auquel elle n'avait parlé qu'au

téléphone. Selon elle, le moment le plus utile de sa journée libre a été sa rencontre avec l'agent chargé des affaires politiques, économiques et publiques, qui a été « une grande ressource ».

Les membres du groupe ont tout de suite sympathisé et ont exploré Ottawa ensemble après les cours. Expérience fort concluante puisqu'ils essaieront maintenant de se rencontrer chaque année.

« Ces deux semaines, conclut M<sup>me</sup> Buchholz, ont été très agréables. »

## Le commerce international :

### *mieux connaître les règles du jeu*

Il n'y a pas si longtemps, il suffisait à un exportateur canadien de trouver un bon représentant local, de payer certains droits d'entrée, de s'assurer que son produit respectait bien les normes et les exigences du marché pour vendre ses produits à l'étranger.

C'était à la fois simple et compliqué, puisque ces démarches étaient à refaire chaque fois que l'exportateur souhaitait percer sur un autre marché, les pays n'ayant pas tous les mêmes lois et règlements.

Le commerce international n'était pas alors régi comme maintenant par des lois et règlements que les gouvernements ont progressivement mis en place par l'entremise de divers organismes —

notamment l'Organisation mondiale du commerce (OMC) — afin de favoriser les échanges internationaux, tout en assurant un équilibre entre une saine concurrence et une certaine protection des marchés.

Dans un monde qui bouge et où les frontières s'aplanissent de plus en plus, il devient important de revoir de temps à autre les principaux fondements et mécanismes qui gouvernent les échanges commerciaux sur la scène internationale.

Le cours offert par le Centre d'apprentissage en affaires internationales et en gestion (CFSD) de l'Institut permet d'examiner les diverses « règles du jeu » mises en place ces dernières années par les principaux organismes, conventions et traités régissant le commerce international (tels que le GATT et l'OMC). Ce cours permet aussi de mieux comprendre ou de revoir les principales pratiques de notre système d'échange et d'étudier les questions qui seront inévitablement débattues lors des négociations du Millénaire.

En septembre et en octobre, plus de 60 collègues ont suivi avec profit ce cours de deux jours. Déjà, on nous demande quand se tiendra la prochaine inscription. Signe des temps? Signe d'un besoin certain!

Maurice Y. Bernier (CFSD)

Gestionnaire du programme commercial



Les secrets de la lecture rapide ont été révélés à ces employés : de gauche à droite (debout), Robert Carrière, instructeur; Joanne Bédard (SIX); Richard Dubuc (AES); Gilles Desbiens, en lecture rapide (IDC); Hélène Tremblay (EPC); Suzanne Desjardins (EET); Simon Rainville (EPS); Luc Scott (EPC); Yves Tellier (EPC); et Yvon Turcotte (REC); (assis), Alain Gendron (TBF); Michel Lemay (PKE); Suzanne Lalonde-Gaëtan (HPF); Donald Marsan (REO); et Carlos Miranda (LSR) (absente Roseline Brien (REA)).

DOCS  
CA1  
EA450  
S12  
EXF  
November  
1999



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

Canada

LIBRARY E A / BIBLIOTHÈQUE A E



3 5036 01029448 9

Dept. of Foreign Affairs  
Min. des Affaires étrangères

JUL 23 2001

Return to Departmental Library  
Retourner à la bibliothèque du Ministère

# Savoir

# -faire

CFSI NEWSLETTER NOVEMBER 1999

## Signet 2000 *Shining Evaluations*

The Signet 2000+ training blitz is winding up and the last instructor in the field is on her way back to Ottawa from Damascus.

Since December 1998, most employees have taken an average of four courses. This means that 9,287 training days were given at headquarters and 24,671 at posts. Two-thirds of the clients are abroad, and of these, half are locally-engaged staff.

"Course evaluations have been glowing," says Lise Martel, Senior Learning Specialist with CFSS. She says that the client evaluations were instrumental in keeping the spirit of the training team sky high. Statistics compiled from evaluations show that 90 percent of the time

the course objectives were met. Respondents rated their general satisfaction at over 91 percent. Six to eight weeks after the courses, the respondents to the follow-up evaluation indicated that almost all the learning (86 percent) was directly related to the jobs they were doing.

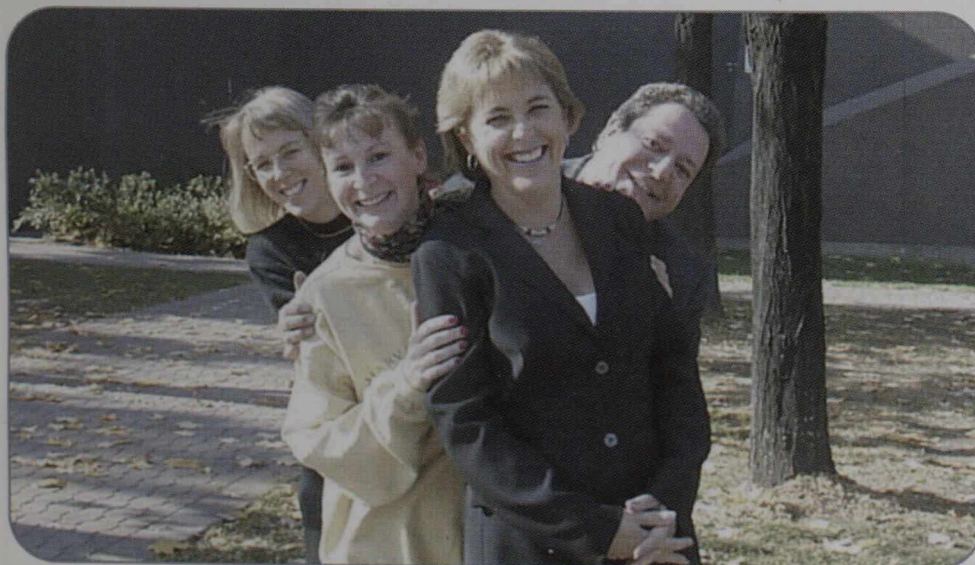
What's next? The instructional designers are already at work preparing learning events that will respond specifically to needs expressed in the follow-up evaluations, while focusing more on self-paced approaches. "Feedback will be more valuable than ever," says Ms. Martel.

People behind the scenes include: Lise Sanderson who took care of scheduling at headquarters, Marie-Hélène de l'Étoile who handled travel arrangements, Lise Ménard who took care of scheduling for missions, and Murray Pinchuk who compiled the evaluations.

## The Growing Interest *in Foreign Languages*

Communicating well and functioning optimally in a foreign language are skills that set Canadian Foreign Service personnel apart from their Public Service colleagues. Under the chairmanship of Joseph Caron, the newly established Foreign Language Board is meeting to promote foreign language training and staffing strategies. The members of the Foreign Language Board are: Susan Cartwright, Paul Durand, Roger Ferland, Margaret Huber, John Klassen, Michael Mace, John McNee, James Wright, Guy Saint-Jacques, Adriaan de Hoog and Gerald Redmond. One of the Board's earliest objectives was to increase investment in the maintenance of individuals' foreign language proficiencies.

In launching this year's Foreign Language Maintenance Program, CFSL expanded training options (programs during and after working hours as well as distance courses), increased training duration by 50 percent, offered beginner courses and improved options to individuals and missions abroad. Over 120 employees and their spouses have begun nine-month maintenance programs in Arabic, German, Spanish, Italian, Japanese, Mandarin, Portuguese and Russian. The Spanish program, with over 60 participants, is the largest and demonstrates the strong personal commitment many DFAIT personnel are making to the future of Canada's partnerships in Latin America.



The Signet 2000 blitz is almost over. Some of the people at CFSS who made it happen are, left to right: Lise Sanderson, Marie-Hélène de l'Étoile, Lise Ménard, and Murray Pinchuk.

Missions are participating in Foreign Language Maintenance programs more than they have in the past. Over 60 missions are cost-sharing nearly half a million dollars' worth of training to improve the foreign language skills of CBS and their families. This allows them to be more authoritative as sources of information, more competent as advisors on local customs and more effective in bridging the differences between cultures.

The impact of the Foreign Language Board will be a steady increase in the number of employees arriving at posts with the necessary proficiency in the foreign language, thus heightening their effectiveness and professional impact from the start. The FLB is now completing a review of all positions abroad requiring proficiency in a foreign language.

## Directors' Orientation Program

### *Reflection and Management Skills*

"Getting away to reflect on how to be better managers while touching all major bases of the Department made the Directors' Orientation Program very

useful," says Robert Peck, Director, Media Relations Office (BCM). Offered in October, the four-day training event is held annually by the Centre for International Affairs Learning and Management Development (CFSD). This year, 25 directors attended the program at the CFSI Bisson campus in Hull.

"It was one-stop shopping for us," Mr. Peck explains. "We had the opportunity to hear our Deputy Minister, Mr. Campbell, and the Prime Minister's Foreign Policy Advisor, Mr. Kergin, speak to us in a candid and frank manner."

"The key message from Mr. Campbell, that Human Resources and communications are top priorities, was very encouraging to hear," says Mr. Peck, who not only attended the training session but, along with Lillian Thomsen (BCF) and Greg Meredith (BCT), made a presentation to the group on behalf of the Communications Bureau. Day one of the program addressed the director's role as a public servant. Donald Campbell, Deputy Minister of Foreign Affairs, opened the orientation program by outlining the Human Resources Strategy for the coming year. Suzanne Laporte, ADM for Human Resources, talked about implementing the new HR strategy. John Klassen, DG, Personnel Management (HPD) and Robert Desjardins, Director,

Human Resources Policy (HRP), also addressed the directors in this context. Staff Relations Officer and Advisor Marc Leclaire (HRE) discussed harassment in the workplace.

Day two focused on the director's role as a leader and day three on relationships within divisions, while day four addressed resource allocation, financial management, accountability, public diplomacy and B-Branch communications.

The program is specifically designed for directors who are newly appointed or who have recently returned from post. One of its objectives is to familiarize participants with new developments and trends within DFAIT, as well as current departmental priorities in light of reorganization. The program gives directors a chance to network with colleagues across DFAIT.

At the end of the course, participants were given a guide prepared by CFSI which outlines the responsibilities of DFAIT divisions. The guide includes a diskette providing additional information and related documents.



Three BCD directors who participated in the Directors' Orientation Program, left to right: Greg Meredith (BCT), Lillian Thomsen (BCF) and Robert Peck (BCM).

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

### Where to reach us:

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



Printed on Recycled Paper

## Interesting Sites on the NET

CFSI recommends these interesting Web sites and links:

### Now you can have access to the Virtual Campus from home:

<http://webapps.dfait-maeci.gc.ca/campus/default.asp>

### International culture links:

<http://www.e-thologies.com>  
<http://www.businessculture.com/>

### The SERV Centre recommends:

<http://www.outpostexpat.nl/>  
<http://www.psc-cfp.gc.ca/recruit/jobse.htm>  
<http://www.careerclick.com/ottawacitizen/>  
<http://www.un.org/Depts/>  
<http://pubx.dfait-maeci.gc.ca/FSCA/FSCAMain.nsf>

There are also over 900 Web sites in the book *Working and Living Overseas* by Jean-Marc Hachey.

The LES chat line is excellent but perhaps many LES are unaware of it and have not yet made use of it. Just type this URL

<http://intranet.lbp/department/spd/spd/les/discGroup-e.asp>

The Learning Resource Network of the Public Service Commission was created as a single window on learning in the Federal Public Service of Canada. Its goal is to help users find relevant resources and services, and to establish and maintain contact with public servants, organizations and communities interested in learning. Among many entries, there are links of interest to middle managers:

<http://learnet.gc.ca/>

## New Locally Engaged Staff (LES) Division Created

The creation of the LES division (HRL) is part of the broader reorganization of the Human Resources function of the Department and is based on the same supporting principles, i.e. an integrated and strategic approach to the policy function, and account management or one-window concept for the provision of services and advice on LES human resources issues. The HRL division regroups the existing HPSA and HPSL functions and staff and, most importantly, will have a number of much needed additional resources. We anticipate



Armande Audet, acting director of the new division, HRL, whose focus is locally engaged staff abroad.

having the new organization fully staffed and operational by the end of March 2000. As the acting director of the new LES division, I am confident that, with the reorganization and the increase in resources, we will be able to devote the necessary attention to the strategic planning and management of LES. In order to build on solid ground, the priority will be to reconnect with LES and mission management to assess the needs and the extent of changes or improvements required to the LES HR policy framework, the management tools and the general services that we provide. In the more immediate future, we will complete and refine the new compensation determination methodology implemented in April 1999; complete the two classification reviews underway, one on the LES consular positions and the other on the LES systems administrator positions; continue the work on the implementation of separate pension plans; and support and assist in any way possible the implementation of the LES Training Strategy by the Centre for Corporate Services Learning (CFSS).

This is only a brief outline of the work ahead of us. I hope we can count on everyone's support in moving our agenda forward in the months to come.

Armande Audet



Locally engaged staff on a two-week training program in Ottawa meet with Canadians, left to right: Alice Power, director, CFSS; Vivien Ratcliffe, program manager, LES training, CFSS; Gretchen Austin, Boston; Jackie Buchholz, Minneapolis; Cathy O'Malley, Washington; Angi Collins, Seattle; Margaret Huber, Champion for LES; Lisa Bolt, Buffalo; Adriaan de Hoog, director general, CFSI; Eunice Lo, Hong Kong; Dominique Clune, Washington; Mary-Lee Gilkey, Atlanta; Cathy Rice, Detroit; Margaret Caines, consultant, training and design; Helen Getka, Washington, and Frances Baltzan, Washington.

## LES Training Strategy, *First Step*

Jackie Buchholz, LES public affairs assistant at the Canadian Consulate General in Minneapolis, is very enthusiastic about the two-week course she attended in Ottawa this October.

"It was the single best experience I've had in the 17 years I've been working for the Department," she says.

The Program for LES was put together by Alice Power, Director of the Centre for Corporate Services Learning. Vivien Ratcliffe managed the delivery of the program and, together with Margaret Caines, acted as mentor to the 11 LES from the United States.

Ms. Buchholz has been on two other training courses, but she says that this one stands out as most significant because of the opportunities for person-to-person contacts and for learning about access to resources available to LES.

"The best part of the two-week course was building relationships at all levels, between us and with people at headquarters," says Ms. Buchholz. "It is this relationship-building that has given us confidence to go back to our posts and do our jobs better."

She says that being at headquarters makes a big difference in how the group learns. "We could have studied the information from books or on the Net, but we could never have built the contacts and relationships that we did. Although LES assistants are on the organization charts, we find ourselves somewhat isolated. This course has allowed us to build in a number of directions and to feel like a part of the machine."

On the one free day in the program, Ms. Buchholz made appointments based on the needs of her post. She visited the passport office, discussed security issues and met the consular desk officer

she had known only by phone. She said her most valuable time spent on the day off was meeting the political, economic and public affairs desk officer who has been "a great resource."

The group bonded very quickly, and after classes, explored Ottawa together. They will try to organize annual get-togethers after this.

"The whole two weeks," says Ms. Buchholz, "was a great journey."

## International Trade: *Reviewing the Ground Rules*

Not so long ago, all that Canadian exporters had to do in order to sell their products abroad was find a good local representative, pay specific taxes and ensure that their product complied with market standards and requirements.

It was simple, yet complicated. While Canadian exporters would have had to take these same steps for every new market they were interested in accessing, different countries did not always have the same laws and regulations.

International trade was not regulated then as it is now by laws and regulations that governments have gradually

established through various organizations – in particular the World Trade Organization (WTO) – in order to promote international trade, while also maintaining a balance between healthy competition and a certain level of market protection.

In a changing world where borders are slowly disappearing, it is important to review from time to time the basic principles and mechanisms that govern international trade.

The course offered by the Institute's Centre for International Affairs Learning and Management Development (CFSD) examines the various ground rules established in recent years by the main organizations, agreements and treaties governing international trade (such as GATT and the WTO). It also helps participants review or broaden their knowledge of the main practices used in our trade system and examine the issues that will inevitably be discussed during the Millennium negotiations.

More than 60 colleagues learned a great deal during this two-day course in September and October. We are already being asked when registration starts for the next one. A sign of the times? A sign of a definite need!

*Maurice Y. Bernier (CFSD)  
Trade Program Manager*



The secrets of speed reading are revealed to staff, left to right, standing: Robert Carrière (instructor), Joanne Bédard (SIX), Richard Dubuc (AES), Gilles Desbiens speed reading (IDC), Hélène Tremblay (EPC), Suzanne Desjardins (EET), Simon Rainville (EPS), Luc Scott (EPC), Yves Tellier (EPC), and Yvon Turcotte (REC); sitting: Alain Gendron (TBF), Michel Lemay (PKE), Suzanne Lalonde-Gaëtan (HPF), Donald Marsan (REO), and Carlos Miranda (LSR), off of the picture was Roseline Brien (REA).