



INSTITUT CANADIEN  
DU SERVICE EXTÉRIEUR



CANADIAN FOREIGN  
SERVICE INSTITUTE

# Savoir -faire

BULLETIN DE L'ICSE MARS 2000

## Préparation à l'affectation

*Toute la famille au programme*

Petit déjeuner à Ottawa, dîner à Tombouctou... la préparation du personnel du MAECI à des affectations à l'étranger fera l'objet d'un programme intensif d'avril à juin 2000. Plus de 200 employés quitteront Ottawa cet été et leurs nominations touchent aussi leurs conjoints et les membres de leurs familles. Le programme préaffectation aborde les nombreux défis de la vie à l'étranger, qu'il s'agisse d'accroître les compétences professionnelles ou la maîtrise de la langue, d'apprendre les choses à faire et à ne pas faire sur le plan culturel ou de convaincre ses enfants que leur vie se trouvera enrichie, et non détruite, par le séjour à l'étranger.

Le programme préaffectation est offert par un certain nombre de partenaires de la formation du MAECI et doit donner aux employés et à leurs personnes à charge la meilleure formation et la meilleure information possible pour la vie professionnelle et personnelle à l'étranger. Il vise à la fois le personnel permutant novice et le personnel permutant chevronné.

Le Centre d'apprentissage en affaires internationales et en gestion (CFSD), de l'Institut canadien du service extérieur, coordonne les activités avec le Centre de formation linguistique (CFSL), le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS), le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC), la Section de formation consulaire (JPDT), la Section de la sécurité du personnel et de l'éducation en matière de sécurité (ISDT) et le Centre de services (SERV). L'information relative à la formation professionnelle préparatoire aux affectations organisée par CFSD sera diffusée par divers canaux, dont un horaire des cours préaffectation, un kiosque d'information, des annonces dans Panorama, Internet et une série de séances d'information à l'intention des participants de diverses filières.

Que ce soit pour les agents à leur première affectation ou les « vieux routiers », chaque affectation soulève de nouveaux défis et demande une préparation particulière. Profitez du programme de cette année et quittez Ottawa en toute confiance et outillé pour satisfaire aux exigences d'un nouveau poste, d'un nouveau pays et d'une nouvelle culture. L'équipe du programme préaffectation apportera à tous l'aide nécessaire à une préparation efficace à une vie et à un travail à l'étranger. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Jean Hage (CFSD) au 944-0741.

### Les lettres à l'éditeur sont bienvenues;

vos opinions sur les ressources humaines aussi.

Faites-nous parvenir un commentaire de 100 mots (ou moins) et il pourrait apparaître dans le *Savoir-faire* du mois prochain.

## À Rome

*Le CFSC vous laisse  
vivre comme les Romains*

Le Centre d'apprentissage interculturel (CFSC) offre un cours sur l'efficacité interculturelle à tous les employés du MAECI partant vers une mission. Ce cours de trois jours, qui met l'accent sur les compétences interculturelles pratiques nécessaires au travail dans une mission diplomatique moderne, porte sur des sujets propres au pays et à sa culture, les stratégies en matière d'efficacité interculturelle, et il se distingue par une séance de discussion libre avec un professionnel du pays d'affectation. Il comporte également des parties sur les difficultés d'adaptation des personnes et de leurs familles.

Le cours interculturel préaffectation, qui se donne pour la troisième année, doit conserver sa pertinence dans toute la gamme des expériences d'affectation, des nouveaux aux vétérans.

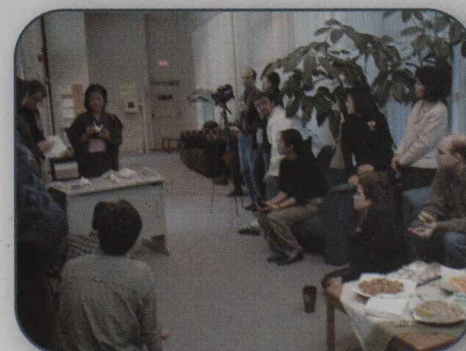
Compte tenu de l'importance de l'adaptation familiale dans la réussite d'une affectation, les conjoints sont invités à assister au cours. Pour les dates de cours, visitez le site intranet de l'Institut à <http://intranet.lbp/cfsi/menu-f.asp>. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Judy Chaplin au 994-7773.

Quelques réflexions d'anciens participants :

« Cette formation devrait être obligatoire pour tous ceux qui partent. »

« J'ai apprécié les exemples concrets, l'expérience réelle, un atelier très bien organisé et constructif. »

« Tout le monde devrait suivre ce cours, en particulier la partie avec le ressortissant du pays hôte, pour savoir à quoi s'attendre à son arrivée à la mission. »



Emi Furuya donne une leçon d'origami: un groupe de professeurs de japonais et d'étudiants en langues étrangères et officielles, qui étudient depuis quelques mois au campus Bisson, participaient à une activité culturelle mensuelle présentée à tour de rôle par les étudiants d'une des langues enseignées au Campus. Ce jeudi 27 janvier, les étudiants de l'équipe de japonais (Bernadette St-Jean, Caroline Charette, Emi Furuya, Stephen Doust, David Steuerman et Claude Demers) ont offert le thé à environ 50 de leurs collègues et professeurs, qui ont aussi reçu des notions de base d'origami, en plus d'assister à une brève démonstration d'haïki-do et d'être initiés à diverses démonstrations de politesse en japonais.

## Atelier de formation en consultation pour EBC

... Des intervenants et des pratiques exemplaires

La réaction des participants donne une bonne mesure de la réussite d'un programme d'apprentissage. La Direction des consultations et de la liaison - Politiques commerciales (EBC) et l'ICSE ont reçu le plus grand éloge qui soit pour leurs deux ateliers de formation en consultation, tenus en janvier : les participants en ont redemandé. Il ne pourrait être plus indiqué d'acquérir des compétences en consultation.

"Alors que le programme du commerce international s'écarte des procédures et des tarifs douaniers pour se tourner vers les questions de réglementation économique intérieure, l'intérêt à l'égard de l'élaboration des règlements internationaux a débordé la communauté commerçante traditionnelle. La détermination d'un si grand nombre d'intervenants à exprimer leurs points de vue et préoccupations à la conférence de l'OMC, à Seattle, a confirmé cette réalité. Les représentants du gouvernement doivent donc acquérir les compétences leur permettant de tenir des consultations publiques efficaces auprès d'un ensemble d'intervenants", déclare le sous-ministre adjoint Jonathan T. Fried (Politique économique et commerciale).

"Le gouvernement est déterminé à faire participer nos citoyens à l'élaboration du programme de politique commerciale du Canada. Ses positions à la Conférence ministérielle de l'OMC étaient le fruit de nombreux mois de consultation, à l'intérieur comme à l'extérieur du gouvernement fédéral. La consultation est un processus continu et les participants à la formation étaient intéressés à acquérir des compétences supplémentaires pour faire face aux nouveaux défis."

En janvier, deux ateliers de formation en consultation ont eu lieu au campus Bisson de l'ICSE. Ces ateliers de 2 jours ont été conçus avec l'aide de CFSD pour les directions générales de la politique commerciale et de la politique économique. On y a invité des collègues d'autres ministères qui participent à bon nombre des mêmes consultations sur la politique commerciale.

La réaction favorable immédiate à la première annonce de l'atelier en a mis la nécessité en évidence. Les personnes inscrites ont participé à la conception du cours pour qu'il réponde à leurs propres besoins. C'est la deuxième année que le cours est offert et un grand nombre de nouveaux venus au monde "E" y ont participé. Certains participants avaient déjà de l'expérience en consultation et ont été invités à participer activement pour partager cette expérience.

Au cours de la première journée du cours, on a présenté les grandes lignes et les principes généraux de la consultation de même que le contexte de l'engagement du gouvernement. M. Fried et le directeur général John Gero se sont adressés au groupe.

On a consacré toute la deuxième journée à l'élaboration de plans de consultation liés à des projets réels que doivent réaliser certaines directions. Dans une démarche progressive, les participants ont défini l'environnement dans lequel leur consultation se déroulerait, repéré leurs intervenants et discuté des mécanismes de consultation à utiliser. Ils ont examiné la consultation sur des sujets d'actualité liés à la politique commerciale comme l'attribution de brevets de formes de vie supérieure et l'évaluation

environnementale stratégique des accords commerciaux. Des débats de spécialistes souvent consultés par le gouvernement, par exemple les ONG, ont permis aux participants d'obtenir des conseils pratiques. Les pratiques exemplaires et la transparence sont des thèmes qui sont revenus constamment. Les participants ont quitté le cours avec une trousse d'outils et des conseils pour l'organisation de consultations efficaces et, dans certains cas, plusieurs feuilles mobiles sur leur propre projet.

Le suivi est extrêmement important. Les préoccupations énumérées la première journée ont toutes fait l'objet d'un examen la deuxième journée. Les participants ont été enthousiastes face aux ateliers. Bianca Bohanen, EBI, qui a participé aux ateliers de janvier s'est dit d'avis que ces derniers ont servi "de précieux points de repère pour améliorer nos méthodes et nos démarches dans des projets futurs".

La plupart des participants ont demandé d'autres occasions d'apprentissage. EBC envisage d'organiser une séance de suivi dans les prochains mois pour les participants qui en ont exprimé le besoin. On envisage sérieusement aussi d'offrir la formation une troisième fois l'an prochain.



Adriaan de Hoog, directeur général de l'Institut canadien du service extérieur, a remis des certificats aux éducateurs d'adultes qui ont, dans le cadre d'un projet-pilote, complété avec succès le programme de techniques de formation pour les formateurs. Ce projet-pilote voulait souligner l'apport précieux des directions générales en matière de programmes de formation et a procuré aux éducateurs d'adultes impliqués dans la formation, une occasion unique de développement professionnel.

Sur la photo, à l'arrière, de gauche à droite: Richard Gauthier, TCE, Adriaan de Hoog, CFSI, Luc Cousineau, SMFC, Suzanne Chartrand, JPDT et Shaun Hopkins, Langevin Learning Services. Au centre: Thérèse St-Denis, SMSH, Aline Taillefer-McLaren, SERV, Jocelyne Jetté, gestionnaire du programme, CFSS et Christine Thibodeau, HRP. Assise: Margaret (Sue) Bogue, SXCA et Charline Malette, SMSH.

## Vos réponses comptent

Vous arrive-t-il de vous demander ce qu'il advient du questionnaire d'évaluation que vous remplissez après chaque cours??? Eh bien, nous dépouillons votre réaction initiale à la formation et celles de vos collègues et nous calculons une moyenne pour chaque question et chaque cours. Nous analysons et interprétons ensuite ces réponses et vos observations en vue d'améliorer le cours ou des cours semblables pour les prochaines fois. Vos réponses peuvent aussi servir à une évaluation plus approfondie du cours à des fins de vérification.

L'évaluation est l'outil qui nous permet de mesurer la qualité et l'incidence de la formation et qui nous aide à accroître l'efficacité de nos services. La prochaine fois que vous remplirez un questionnaire d'évaluation, n'oubliez pas que votre contribution peut influencer et influe effectivement sur la qualité de la formation offerte. C'est votre façon de vous assurer, vous et les autres employés du Ministère, de recevoir la meilleure formation possible.

## Des compétences informatiques

### Le Programme de certificat d'adjoint à l'information

L'apprentissage axé sur les compétences caractérise le nouveau projet pilote de certificat d'adjoint à l'information lancé en décembre. Le programme accorde des crédits aux participants pour les compétences déjà acquises et, grâce à un cheminement personnalisé, leur permet de combler les lacunes. Il a connu un tel succès que deux groupes de 10 personnes entreprendront de nouveaux programmes en avril.

Dix SCY et CR de chaque groupe de directions générales du MAECI ont participé à la première séance, parrainée par CFSS. Le projet pilote se poursuivra jusqu'en mai 2000.

Ce programme doit permettre aux CR et aux SCY permutants et non permutants d'améliorer leurs compétences en informatique et en gestion de l'information. Il ne remplace pas la formation continue sur SIGNET. Le programme permet de suivre des cours en service à la clientèle et d'acquérir des compétences organisationnelles ainsi que des compétences en quatre autres domaines : mise en forme et préparation de documents, gestion de l'information (imprimée et électronique), matériel informatique et de bureau et sécurité.



Les missions canadiennes offrent une assistance de 24 heures. En dehors des heures de bureau, un appel téléphonique à une mission sera automatiquement transféré à un fonctionnaire consulaire de la section des services d'urgence de la direction générale des affaires consulaires à Ottawa ou alors on vous demandera de laisser un message. Dans un cas comme dans l'autre, vous obtiendrez rapidement une réponse. Sur la photo, une partie de l'équipe de JPDE: Joe Daigle, Scott Corcoran, Brigitte Fournier, Nancy Collins, Serge Paquette et Helen Harris. N'oubliez pas de prendre **votre** formation consulaire préaffectation.

Une fois la semaine, les participants assistent à une séance d'encadrement pour le groupe le matin, puis travaillent en fonction de leurs plans de formation personnels l'après-midi. Tous les exercices sont liés au travail.

Les évaluations préalables au cours sont suivies, à la fin du projet pilote, d'autres évaluations devant permettre l'adaptation continue de l'apprentissage aux besoins du participant. Les participants doivent pouvoir consacrer une semaine entière au programme et assister à des séances d'encadrement hebdomadaires durant une période pouvant atteindre six mois. Les cours suivants sont des préalables au programme :

- WordPerfect pour documents simples (.5 jour)
- WordPerfect pour documents complexes (.5 jour)
- Corel Presentations (1 jour)
- Initiation à Quattro Pro (1 jour)
- Gestion de l'information (.5 jour)
- Windows NT (.5 jour)
- Messagerie Outlook (.5 jour)

Rédactrice en chef : Louise LaRocque, ... CFSD  
Réviseurs : Sharron Kessel, ... CFSD  
Christine Moisan, ... CFSD  
Rédactrice : Suzanne Friedlaender  
Coordination et photos : Jean-Pierre Leduc, ... CFMS

### 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 en 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

## Journées de réflexion de DCD

*L'équipe, une source de fierté*

Pour donner suite au récent sondage dans la fonction publique et après avoir consulté le personnel, André S. Simard, directeur général, Services exécutifs (DCD), a élaboré un plan d'action qui continue de forger l'équipe de DCD et son sentiment d'apporter un précieux soutien au travail du Ministère. Le plan énonce des mesures permettant de répondre aux préoccupations exprimées par les membres de son personnel dans trois domaines : l'encouragement du personnel et la validation de sa contribution, le soutien à la formation à tous les niveaux et l'amélioration des communications au sein de la Direction générale, du Ministère et avec le Parlement, un client de premier plan.

La première étape a consisté à organiser une réunion de toute la Direction générale pour discuter du sondage et susciter des idées en vue d'une amélioration. On a ensuite fait parvenir un «document de solutions» provisoire à tout le personnel afin de recueillir de nouvelles observations. À la deuxième étape, on a rassemblé tout le monde à l'occasion de deux journées de réflexion organisées par DCD et l'ICSE. Ces journées de réflexion se sont tenues en février dans les édifices du Parlement.

Le personnel de DCD subit toujours la pression des échéances serrées, qu'il doit refiler à des collègues du Ministère en raison des nombreuses exigences de son travail asservies au temps et relatives à la prestation de services essentiels aux ministres, aux secrétaires d'État et aux sous-ministres ainsi qu'à l'administration des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. Entre autres responsabilités, DCD prépare quotidiennement, pour 11 h, des questions et réponses pour le Parlement (plus de 2 000 par an), rédige les mémoires au Cabinet et plus de 20 000 lettres par an en vue de la signature du Ministre et doit répondre annuellement à quelque 500 demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels tout en respectant des échéances très serrées imposées par la loi.

«Nous voulons que nos employés soient reconnus et encouragés pour leur rendement et leur initiative», confie M. Simard. «Souvent, sous la pression des échéances, ils ne sont pas toujours conscients du fait que leur travail est apprécié», dit-il.

Au cours des journées de réflexion, les employés de DCD ont débattu des questions et échangé des idées relatives à leur travail. Ils ont eu l'occasion aussi d'échanger des points de vue avec deux importants clients : les adjoints exécutifs ministériels Patricia Neri (MINA) et Francis LeBlanc (MINT). Le directeur de l'ICSE, Adriaan De Hoog, a participé à un débat de spécialistes sur les ressources humaines avec Robert Desjardins (HRP) et Len Mader (HPDX).

Dans l'ensemble, les deux journées de réflexion ont été fructueuses pour la promotion du travail d'équipe, l'établissement de liens plus personnels et directs entre les participants et le perfectionnement d'un plan d'action visant à résoudre les problèmes auxquels fait face actuellement le personnel de DCD. Elles ont aussi été l'occasion de discuter d'idées nouvelles en vue d'améliorer l'exécution du travail et de se pencher sur les innovations pour l'avenir. On prévoit lancer divers projets ces prochains mois pour assurer la mise en oeuvre des résultats de cet exercice en attendant le prochain séjour de réflexion à l'automne.

L'ICSE est disposé à donner son appui aux autres directions générales réagissant aux résultats du sondage dans la fonction publique, de manière à satisfaire les besoins de tous les employés du Ministère.



Direction de la liaison avec le Cabinet et des affaires parlementaires (DCL); à l'arrière: Linda Lavergne, Julie Yan, Inès Le Minter, Erica Good et George Jacoby; en plein centre: Anne Tanguay; à l'avant: Maria Gagné, Yacine Frowd, Roxanne Dubé (directrice) et Gayle Clost.



Direction de la correspondance, DCC; à l'arrière: Paul Anderson, Dianne Coates, Hélène Chouinard et Rick Caverly; à l'avant: Anne Goodman, Heather Tzakis, Arlene Leclair et Janice Hayes (directrice).



Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnel (DCP); à l'arrière: Francine Archambault, Barbara Richardson, (directrice) et Diane Pelletier; à l'avant: Madeleine Hiseler.

Direction générale des services exécutifs, DCD; à l'arrière: Yvonne Frank; à l'avant: Marjorie Ravignat, André Simard (Directeur général) et Colette Caron.



Dept. of Foreign Affairs  
Min. des Affaires étrangères

AOUT 14 2001  
AUG 14 2001

Return to Departmental Library  
Renvoyer à la bibliothèque du Ministère

# Savoir

*-faire*

CFSI NEWSLETTER MARCH 2000

## Getting Ready for Your Posting

### *Whole Family Taps Pre-Posting Program*

Breakfast in Ottawa, dinner in Timbuktu ... helping DFAIT personnel prepare for foreign assignments is the focus of an intensive pre-posting program from April through June, 2000. More than 200 employees are leaving Ottawa this summer and their appointments also affect their spouses and family members. The pre-posting program addresses the many challenges of life abroad whether it's upgrading professional skills and language proficiency, learning cultural do's and don'ts or convincing your children that their lives will be enriched, not ruined, by life abroad.

The pre-posting program is being offered by a number of training partners in DFAIT to provide employees and their dependants (as well as Immigration, CIDA and colleagues from other government departments) with the best possible training and information to handle their professional and personal lives at post. It's aimed at both novice and seasoned rotational personnel.

The Centre for International Affairs Learning and Management Development (CFSD) of the Canadian Foreign Service Institute is co-ordinating activities with the Centre for Language Training(CFSL), Centre for Corporate Services Learning(CFSS), Centre for Intercultural Learning(CFSC), Consular Training(JPDT), Personnel Security and Security Education Section (ISDT) and the Services Centre(SERV). Information on professional pre-posting training organized

by CFSD will be available through a number of avenues, including a pre-posting course calendar, an information kiosk, announcements in Panorama, information on the Intranet and a series of information sessions being held for participants from different streams.

For entry-level officers leaving on their first posting, to "old-hands," each posting brings new challenges and requires specific preparation. Take advantage of this year's program and leave Ottawa feeling confident and equipped to meet the demands of a new job, country and culture. The pre-posting team will give everyone all the assistance necessary to prepare effectively for living and working abroad. For further information, call Jean Hage (CFSD) at 944-0741.

### **Letters to the Editor Are Welcome;** so are your views on HR topics.

Send us a 100 word (or less) note and we will consider it for the next issue of *Savoir-faire*.

## When in Rome

### *CFSC Lets You Do As the Romans*

The Centre for Intercultural Learning (CFSC) is offering a pre-departure and Intercultural Effectiveness Course to all DFAIT employees heading off to a mission. Focussing on the practical intercultural skills necessary for working in a modern diplomatic mission, this three day course covers country and culture specific topics, intercultural effectiveness strategies and is highlighted by a break-out session with a professional from the country of assignment. Also featured are segments on the challenges of individual and family adaptation.

In its third year, the pre-departure intercultural course is designed to be relevant across the complete range of posting experiences from first-timers to veterans. Given the importance of family adjustment to posting success, spouses are invited to attend the course. For training dates, consult the CFSI Intranet site at <http://intranet.lbp/cfsi/menu-e.asp>. For more details contact Judy Chaplin at 994-7773.

Some thoughts from past participants:

"This training should be mandatory for everybody going out."

"I liked the concrete examples, real experience, very well-organized and valuable workshop."

"Everyone should take this course- especially the part with the host national- to know what to expect on your arrival at the mission."



**An origami lesson by Emi Furuya:** A group of Japanese teachers and foreign and official languages students, who have been in training at Bisson for a few months, participate in a monthly cultural activity organised in turn by students of each language. On Thursday, January 27, the Japanese students (Bernadette St-Jean, Caroline Charette, Emi Furuya, Stephen Doust, David Steuerman, and Claude Demers) offered tea to 50 colleagues and teachers. The group also learned basic notions of origami, enjoyed a brief demonstration of haïki-do, and observed various displays of Japanese politeness.

## Consultation Skills Workshop for EBC

*... Of Stakeholders and Best Practices*

A measure of the success of a learning program is the reaction of participants. The Trade Policy Consultations and Liaison Division (EBC) and CFSI have won the best kind of praise for their two January workshops on consultation skills - people have asked for a follow-up. Learning consultation skills couldn't be more topical.

"As the international trade agenda moves from border tariffs and customs procedures to address areas of domestic economic regulation, interest in international rule-making has grown beyond the traditional trading business community. The determination of so many to voice their views and concerns at the WTO conference in Seattle was confirmation of this reality. Government officials must thus develop the skills for effective public consultation with a diversity of stakeholders," says Jonathan T. Fried, Assistant Deputy Minister (Trade and Economic Policy). "The Government is clearly committed to engaging our citizens in developing Canada's trade policy agenda. Its positions at the WTO Ministerial Conference resulted from many months of consultation, both within and outside the federal government. Consultation is an ongoing process and participants in training were interested in acquiring additional skills to face new challenges."

This January, two workshops on consultation training were held at the CFSI Bisson campus. The two-day workshops were developed and customized with the help of CFSD for the Trade and Economic Bureaux, and for colleagues invited from other government departments who participate in many of the same trade policy consultations and who, therefore, can contribute a great deal to, and benefit from, the training. The immediate positive response to the first announcement of the workshop underscored the need for it.

People who enrolled became participants in the design of the course to meet their own needs. This is the second year it has been offered and a significant number of newcomers to the "E" world took part in the training. Some participants already had experience in consultation and were encouraged to participate actively to share their gained expertise.

Day one of the course presented general guidelines and principles of consultation and provided the overall context of the government's commitment. Mr. Fried and Director General John Gero addressed the groups.

Day two was devoted entirely to developing consultation plans related to actual projects some divisions need to pursue. In a step-by-step approach, participants identified the environment within which their consultation would take place, defined their stakeholders and discussed appropriate mechanisms to consult. They dealt with consultation on topical themes related to trade policy, such as patenting of higher life forms and strategic environmental assessment of trade

agreements. Panel discussions by people who are often consulted by the government, such as NGOs, brought practical advice to participants. Best practices and transparency were themes throughout. Participants left the training with a kit of useful tools and tips to conduct effective consultations and, in certain cases, several flip chart sheets of material on their own project.

Follow-up is extremely important. Concerns listed on day one were all dealt with by the end of the second day. Participants were enthusiastic about the workshops. Bianca Bohanen, EBI, who attended in January, says that they serve "as a valuable reference point to improve our methods and approaches in future initiatives."

Most participants have asked for more learning opportunities. EBC is considering a follow-up session in the coming months with those participants who expressed the need for it. Serious consideration is also being given to offering the training for a third time next year.



Adriaan de Hoog, Director General of the Canadian Foreign Service Institute, awarded instructor/facilitator certificates to participants in a program which provided an important professional development opportunity for instructors from a number of different bureaux, involved in the delivery of in-house training courses. This initiative underlined the valuable contribution that functional bureaux make to departmental training initiatives

In the photo, in the back, from the left: Richard Gauthier, TCE, Adriaan de Hoog, CFSI, Luc Cousineau, SMFC, Suzanne Chartrand, JPDT, and Shaun Hopkins, Langevin Learning Services. In middle row: Thérèse St-Denis, SSMH, Aline Taillefer-McLaren, SERV, Jocelyne Jetté, Program Manager, CFSS, and Christine Thibodeau, HRP, seated: Margaret (Sue) Bogue, SXCA, and Charline Malette, SSMH.

## Your Responses Count

Do you ever wonder what happens to the questionnaire you complete after each CFSI course??? Well, your initial reaction to the training event is compiled with those of your colleagues to give us an average for each question and each course. Along with your comments, these responses are analyzed and interpreted to improve subsequent offerings of the course or similar courses. Your responses may also be used as part of a more in-depth evaluation of the course or for audit purposes.

Evaluation is the tool by which we can measure the quality and impact of training, and assists us in improving the effectiveness of our services. Next time you fill out a questionnaire, remember that your input can and does influence the quality of training offered. It is your way of ensuring that you and other departmental employees have the very best learning experience possible.

## Improving IT Skills with The Information Assistant Certificate Program

A competency-based learning program is a feature of a new pilot project launched in December. It gives credits to participants for competencies already acquired and then, through a personalized curriculum, fills in the gaps. It has been so successful that two groups of 10 will be starting new programs in April.

Ten SCYs and CRs from each group of DFAIT bureaus participated in the first session, sponsored by CFSS. The pilot will continue until May, 2000.

This program is designed to enhance the computer and information management skills of rotational and non-rotational CRs and SCYs. It does not replace ongoing SIGNET training. The program consists of courses in client service and organizational skills, as well as developing competencies in four areas, formatting and document



Canadian missions offer 24-hour assistance. During non-office hours, a telephone call to a mission will be automatically transferred to a consular officer in the Emergency Services of the Consular Affairs Bureau, in Ottawa or you will be asked to leave a message. In either case, there will be a prompt response. In the photo are some members of the Watch Office (JPDE): Joe Daigle, Scott Corcoran, Brigitte Fournier, Nancy Collins, Serge Paquette, and Helen Harris. Don't forget to make arrangements for **your** pre-posting consular training.

preparation, information management (paper and electronic), computer and office equipment and security.

Once a week participants attend a coaching session for the group in the morning and then they work according to personal training plans in the afternoon. All assignments are work related.

The following courses must be completed as a prerequisite to the program:

- WordPerfect for Simple Documents (.5 day)
- WordPerfect for Complex Documents (.5 day)
- Corel Presentations ( 1 day)
- Quattro Pro Intro (1 day)
- Information Management (.5 day)
- Windows NT (.5 day)
- Outlook Mail (.5 day)

Editor-in-chief:	<i>Louise LaRocque, CFSD</i>
English Editor:	<i>Sharon Kessel, CFSD</i>
French Editor:	<i>Christine Moisan, CFSD</i>
Writer/Editor:	<i>Suzanne Friedlaender</i>
Co-ordination & Photos:	<i>Jean-Pierre Leduc, CFSM</i>

### 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

## DCD Retreat

### *Taking Pride in the Team*

Following the recent results of the Public Service survey, and after consultations with staff, André S. Simard, Director General of the Executive Services Bureau (DCD), developed an action plan that continues to build the DCD team and their sense of the valuable support they provide to the work of the Department. The plan identifies actions to respond to the concerns raised by his staff in three areas: the encouragement and validation of their contributions, support for training at all levels, and improvements to communication within the Bureau, the Department and with Parliament, a key client.

The first step was an all-bureau meeting to discuss the survey and encourage ideas for improvement. A draft "solution paper" was then sent to all staff for further input. Step two brought everyone together at a two-day retreat organized by DCD and CFSI. The retreat was held at the Parliament buildings in February.

The staff of DCD continually face the stress of deadlines, and must pass these on to their colleagues in the Department because

of the many time-sensitive requirements of their work in providing essential services to the ministers, secretaries of state and deputy ministers as well as administering the Access to Information and Privacy Acts. Among other responsibilities, DCD prepares Questions and Answers for Parliament by 11 a.m. on a daily basis (more than 2,000 Qs and As during one year), processes memos to Cabinet, writes more than 20,000 letters a year for ministerial signature, and must respond to approximately 500 access to information and privacy requests annually within very tight legislated timeframes.

"We want our employees to be recognized and encouraged for their performance and initiative," said Mr. Simard. "Often, in the rush of deadlines, they are not aware that their work is appreciated," he said.

During the retreat DCD employees discussed issues and exchanged ideas relating to their work. They also had the opportunity to exchange views with two key clients: Ministerial Executive Assistants Patricia Neri (MINA) and Francis LeBlanc (MINT). The Director General of CFSI, Adriaan De Hoog, was part of a panel discussion on human resources with Robert Desjardins (HRP) and Len Mader (HPDX).

The two-day retreat was an overall success in team building, establishing more personal and direct relationships between participants, and refining an action plan to resolve current problems faced by DCD staff. It also provided an opportunity to discuss new ideas to improve on work delivery while focusing on innovations for the future. Various initiatives are being planned in the months to come to implement the results of this exercise leading up to the coming retreat scheduled for next fall.

CFSI is ready to support other bureaux responding to results of the Public Service survey in order to meet the needs of employees throughout the Department.



Cabinet & Parliamentary Affairs Division, DCL; back row: Linda Lavergne, Julie Yan, Inès Le Minter, Erica Good, and George Jacoby; in the middle: Anne Tanguay; front row: Maria Gagné, Yacine Frowd, Roxanne Dubé (director), and Gayle Clost.



Correspondence Division, DCC; back row: Paul Anderson, Dianne Coates, Hélène Chouinard, and Rick Caverly; front row: Anne Goodman, Heather Tzakis, Arlene Leclair, and Janice Hayes (director).



Access to Information & Privacy Protection Division, DCP; back row: Francine Archambault, Barbara Richardson, (director), and Diane Pelletier; front: Madeleine Hiseler.



Executive Services Bureau, DCD; in the back: Yvonne Frank; in front: Marjorie Ravignat, André Simard (Director General), and Colette Caron.