

Votre nom et votre organisation : Rebecca Schneider, Service météorologique du Canada (Division formation et évolution de carrière)

Analyse de contexte organisationnel *Modèle*

La mission de votre organisation, et comment la formation contribue à la mission

- La mission, ou mandat de mon organisation, le SMC, est de fournir des prévisions numériques et des alertes 24/24, 7/7, en contribuant à protéger les personnes et les biens au Canada. La formation contribue à cet objectif, car ma division est chargée de coordonner l'approche et la mise à disposition de formation et de développement de carrière en accord avec le Plan de ressources humaines du SMC et ses principes de management de la qualité. Notre plan de ressources humaines vise à continuer à attirer et à retenir des personnes spécialisées très compétentes, engagées dans la formation continue. (Le fait que la formation soit mentionnée dans notre Plan de ressources humaines montre son importance pour le SMC !)
- Nous sommes également responsables de l'intégration d'une approche basée sur les compétences pour notre formation, et de fournir une certification accompagnant la formation et le développement du personnel. Nous devons également nous coordonner avec d'autres programmes d'éducation et de formation (y compris ceux pris en charge par l'OMM). Mon organisation a reconnu l'importance essentielle de la formation, car depuis notre réorganisation le 1^{er} avril 2014, nous avons une division formation nationale. Avant la réorganisation, la formation était établie au niveau régional et les gestionnaires de la formation pour un type d'employés étaient différents de ceux qui formaient d'autres types d'employés. Aujourd'hui, tous les gestionnaires ont une « casquette » nationale et sont unifiés. C'est judicieux, car les meilleures pratiques de gestion sont communes aux différents groupes d'employés.
- *Une mention générale sur la mission de l'organisation dont votre département fait partie*

Parties prenantes

- Les principales personnes concernées sont les météorologues opérationnels certifiés (prévisionnistes de service et personnel d'aide à la décision appelés WPM ou Warning Preparedness Meteorologists). D'autres membres de ma division s'adressent à des personnels plus techniques, notamment ceux qui travaillent dans le suivi ou la recherche. Les autres personnes concernées sont les météorologistes opérationnels stagiaires (appelés MT-1) qui suivent une formation de sept mois avant d'entrer en fonction. (Je ne les gère pas directement, car je m'occupe plus des météorologues ayant terminé cette formation. C'est donc plus de la formation continue que de la formation initiale. Toutefois, il est indispensable que je sache ce qu'ils apprennent, car je suis responsable de *continuer* leur formation.)
- Les apprenants dont je m'occupe sont des météorologistes opérationnels certifiés. Cela comprend ceux qui travaillent dans les Centres de prévision de tempêtes (que nous appelons « prévisionnistes publics », dans les Centres de météorologie aéronautique canadiens (CMAC) ainsi que ceux des Services météorologiques militaires, dont l'armée est le principal client.

- *Quelles sont les parties prenantes primaires et secondaires ?*
- *À quelle audience d'apprenants vous adressez-vous ?*

Comment faites-vous la promotion de vos services de formation

- C'est une question que j'apprécie, car j'aime l'idée de faire la publicité de la formation. Les stratégies internes comprennent un Groupe de travail formation, que je dirige avec un autre gestionnaire. Ce groupe comprend tous les responsables de formation des centres météorologiques locaux (public, aviation et défense) ainsi qu'un membre de l'équipe formation de l'outil principal (NinJo) utilisé par les prévisionnistes opérationnels. Nous avons également un membre de l'équipe venant du Centre météorologique canadien, représentant l'aspect développement des choses. J'envoie deux fois par mois des courriers électroniques de communication que le groupe fait suivre à son personnel. Nous avons également une téléconférence tous les deux mois. Pour atteindre une audience plus large (l'ensemble du SMC), je travaille actuellement sur le premier numéro de notre lettre d'information TCDD (Division Formation et Évolution de carrière)
- *Mise à jour depuis mon analyse initiale : le tout premier numéro de « TCDD Times » est paru pendant ce cours en mars 2015. Ce fut un défi pour moi de maîtriser l'outil (Microsoft Publisher), car je l'utilisais pour la première fois. J'ai décidé de ne pas partir de zéro et j'ai contacté une collègue qui avait utilisé cet outil pour rédiger une lettre d'informations pour sa division. Cela m'a beaucoup aidé. J'ai également rédigé de nombreuses versions successives de la lettre d'information (en demandant leurs observations à mes collègues et à mon supérieur). Le dernier défi consistait bien sûr à s'assurer que le format était aussi agréable en anglais qu'en français. La première édition est en pièce jointe.*
- Pour communiquer en dehors de l'organisation, je dirige une équipe de sensibilisation qui se déplace dans les universités pour parler des futurs postes au SMC, et qui souligne les compétences dont nous aurons besoin à l'avenir. Les futurs employés peuvent savoir les conditions d'embauche au SMC, et la façon dont se déroule la période de formation initiale (je trouve qu'il est utile d'avoir des diplômés récents dans l'équipe de sensibilisation.)
- *Mise à jour depuis mon analyse initiale : Il y a seulement quelques semaines (12 mars), j'ai fait visiter le centre météorologique à un groupe d'étudiants de l'université voisine. J'ai beaucoup apprécié leur enthousiasme. Et tous les prévisionnistes qui ont participé à cette visite se sont fortement impliqués ! C'est très motivant de voir votre lieu de travail (auquel vous êtes très habitués) d'un point de vue différent. Je pense également que cela montre aux prévisionnistes l'importance et l'intérêt de ce qu'ils font.*
- *Les stratégies que vous appliquez en interne et en externe pour promouvoir vos services à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisation*

Les facteurs faisant évoluer votre organisation

- La gestion des changements n'est pas nouvelle au SMC ! En tant qu'organisation fédérale, nous dépendons du gouvernement fédéral, et une nouvelle élection se déroule cet automne. Nous avons eu des sessions de formation sur la gestion des changements assez récemment (modèle ADKAR). En fait, nous avons déjà traversé une restructuration organisationnelle en avril dernier (2014).

- En termes d'évolutions sociales dans l'organisation, nous allons perdre une grande partie de nos collaborateurs les plus expérimentés dans les 5 à 10 années à venir, c'est pourquoi la préparation de la relève nous occupe particulièrement. Il est crucial que nous documentions ce que nous faisons (malgré le fait que ce soit contraignant et gourmand en temps) de telle sorte que de nouveaux collaborateurs puissent effectuer notre travail sans pertes de connaissances.
- Malheureusement, alors que les évolutions technologiques sont rapides en dehors de mon organisation, en son sein je trouve que ces évolutions sont plutôt lentes et souvent à la traîne du « reste du monde ». Même si les changements sont rapides à l'extérieur, l'implémentation de ces changements est souvent lente en raison des politiques gouvernementales. Nous devons tous apprendre à être patients au SMC.
- Nous dépendons de notre économie, et je préfère me concentrer sur ce que je peux contrôler plutôt que d'exprimer mes frustrations sur ce qui est en dehors de mon contrôle.
- *Quelles sont les évolutions politiques, économiques, sociales et technologiques qui déterminent ce que fera votre organisation dans un futur proche ?*

Les tendances de formation qui vous influencent

- *Quelles sont les tendances que vous adaptez ou mettez en œuvre dans votre approche de formation ?*

L'une des tendances majeures est de proposer de plus en plus de formation virtuellement, par l'intermédiaire de WebEx par exemple. Ainsi, la formation à distance, et la formation à son propre rythme sont de plus en plus appréciées au SMC. C'est pourquoi je me sens si concernée par la façon d'impliquer le personnel, lorsqu'ils ne peuvent pas vous voir et consultent un module de formation sur leur propre temps dans une pièce isolée.

Votre plan de formation stratégique

- Actuellement, nous avons un projet de plan de formation stratégique. Nous avons commencé sa rédaction avant de découvrir qu'une autre division (depuis la réorganisation nous avons désormais un Bureau de transformation) se penchait sur la même tâche. Nous avons donc prévu de travailler ensemble pour créer un seul plan de formation (toujours en cours d'élaboration). Dans le projet de ma division, nous visons une formation holistique. Cela comprend les connaissances et les compétences nécessaires au début d'une carrière ; comment les entretenir, les adapter ou les développer en fonction de l'évolution des objectifs de travail ou des changements de carrières ; et le transfert de connaissances en fin de carrière pour garantir que les contributions des employés à l'entreprise, la connaissance et l'expérience sont partagées avant la retraite.
- *Avez-vous un plan de formation stratégique ? Si oui, indiquez comment il reflète votre stratégie pour atteindre des objectifs organisationnels.*

Équipements et technologies

- Je ne connais pas de décisions technologiques essentielles récentes, par contre des décisions ont été prises pour les équipements. Ainsi, nous avons eu un transfert de locaux (qui conserve également l'un de nos centres de formation pour les stagiaires météorologiques). A l'avenir, nous aurons un nouveau transfert, mais nous ne connaissons pas les dates de déménagement. Pour être honnête, aucun de ces transferts n'apporte de bénéfice clair pour le personnel. Je pense que ces transferts ont été (seront) plus motivés par une réduction des frais que par une amélioration de l'organisation.
- Je n'attends pas de changements dans les équipements et technologies autres que ceux mentionnés plus haut.
- *Quelles décisions clés avez-vous prises récemment dans le domaine des équipements et des technologies ? Est-ce qu'ils ont apporté les bénéfices que vous en attendiez ? Pourquoi ou pourquoi pas ?*
- *Quelles autres évolutions d'équipements ou de technologies vous pensez mettre en place dans un proche avenir ?*

Comment garaissez-vous la qualité de vos services ?

- Pour ceci, nous avons des audits internes et externes, et nous proposons une formation sur le système de management de la qualité au personnel (y compris moi-même). Même si une partie de ma division est certifiée ISO, nous avons décidé de rédiger de plus en plus de documentation conformément aux normes QMS pour garantir le suivi des changements et améliorer ce qui a déjà été fait. Nous avons également un moyen (par une Requête d'action corrective préventive) de prévenir les faiblesses dans le fonctionnement interne de notre organisation. J'ai pu voir ce système en action.
- **Mise à jour depuis mon analyse initiale : Depuis que j'ai suivi le cours, je dirais que pour garantir la qualité de nos services, je dois réfléchir à ce qui fait la grande qualité de ma division, et je pencherais pour les connaissances, l'expertise et la passion des différentes personnes ! Acquérir de l'expertise demande du temps (et de la patience). La passion est quelque chose que vous possédez ou pas pour un domaine précis. Si vous pouvez adapter les objectifs professionnels de quelqu'un en fonction des domaines pour lesquels il se passionne, vous obtiendrez vraisemblablement des résultats de haute qualité. Les connaissances peuvent être acquises. C'est pourquoi je pense qu'il est essentiel que trois membres de ma division suivent ce cours (Brad Snyder, Stephen Kerr et moi-même). Si nous sommes satisfaits et si nous recherchons des occasions d'apprendre, notre division sera plus compétente et va, espérons-le, appliquer ces connaissances lors de la préparation des activités futures de formation. Ce cours va nous aider à progresser sur ce chemin.**
- *Listez les procédures que vous avez mises en place pour votre assurance qualité.*