



Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Canada

NOTRE MONDE

Magazine des employés du MAECI

Automne 2008



Le Canada peut être fier

REBÂTIMENT
DE FERRE
EN
CHINE

FACE AU DRAME ET
À LA DESTRUCTION;
UNE RÉACTION QUI
SUSCITE L'ESPOIR
PAR SHAWN STEIL

MIEUX CONNAÎTRE LES ARTISANS
DE LA RÉUSSITE DU MAECI

UNE PLATEFORME
INTERNATIONALE DIGNE D'ENVIE
DANS LE MONDE ENTIER

UNE RÉVOLUTION SOCIALE À
L'HORIZON : ÊTES-VOUS PRÊT?

SECOUÉ JUSQU'ÀUX OS

Shawn Steil et al.



AU SOMMAIRE

SECOUÉ JUSQU'ÀUX OS 8

Shawn Steil se remémore les minutes qui ont suivi le récent tremblement de terre en Chine et les efforts impressionnants déployés à l'échelle internationale en réponse à cet événement.

UNE LONGUEUR D'AVANCE 10

La nouvelle plateforme internationale du MEACI pourrait faire l'envie du monde entier.

FIERS DU PASSÉ 12

Greg Donaghy passe en revue l'évolution du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international au Canada depuis 100 ans.

VIETNAM, MON PAYS AUX MILLE SOURIRES 14

Florence Nguyen a quitté son Vietnam natal en bas âge dans des circonstances très difficiles. Elle y est retournée près de 30 ans plus tard pour retrouver son pays et son peuple complètement changés.

UNE RÉVOLUTION SOCIALE SE PRÉPARE 18

Les nouveaux outils de communication et de réseautage sont en train de changer le visage du monde du travail, pour ne pas dire du monde entier. Le MAECI suit lui aussi le courant.

EN AFFECTATION AVEC SES ANIMAUX 20

Diana Roué ne se considère pas une experte sur la question des déplacements avec des animaux de compagnie, mais ayant eu jusqu'à sept animaux à la fois dans ses affectations à l'étranger, cela lui confère une certaine autorité en la matière.

VU DE PRÈS

MARC-ANDRÉ HAWKES, DÉLÉGUÉ COMMERCIAL PRINCIPAL 5

ANNE MAFFRE, BIBLIOTHÉCAIRE DE PORTEFEUILLE 6

HEATHER MUNRO, AGENTE DU PROTOCOLE 7

BEATRIZ VENTURA, AGENTE DES AFFAIRES PUBLIQUES RECRUTÉE SUR PLACE 22

JOSÉE MÉNARD, AGENTE DES OPÉRATIONS AU CENTRE D'URGENCE DE LA DIRECTION DES SERVICES CONSULAIRES 23

DALE ALSTRUP, PROFESSIONNEL DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION AU SERVICE EXTÉRIEUR 24

LIZA LINKLATER : MON EXPÉRIENCE EN TANT QUE CONJOINTE D'UN EMPLOYÉ DU SE 25

MISSION VEDETTE

ANCHORAGE, BIEN SÛR! 16

NOUVELLES DU MINISTÈRE

EN BREF 4

PRIX ET DISTINCTIONS 28

GLOBE-TROTTER

CINQ ENDROITS À NE PAS MANQUER À HALIFAX 26

CRITIQUES

L'IMAGE DE MARQUE : CE N'EST PAS LE LOGO QUI COMPTE 27
CINQ INCONTOURNABLES RÉCENTS 27

Notre Monde accessible en ligne

M

otre Monde a été accueilli avec enthousiasme, et le vif intérêt qui a suivi a été à la fois encourageant, c'est le moins qu'on puisse dire, et un peu exigeant. Bien que ravis par les multiples suggestions et articles que nous recevons, nous ne pouvons simplement pas tout publier. Cependant, nous croyons avoir trouvé un compromis.

Notre Monde est maintenant accessible en ligne. Nous continuerons à imprimer des exemplaires du magazine tous les trois mois afin de répondre aux vœux des gens qui souhaitent le lire en voyageant ou en se rendant au travail, ou encore le partager avec les membres de leur famille. Mais au mois de juillet, nous avons lancé sur le site intranet du MAECI, *Notre Monde* en ligne, une version électronique qui présentera tous les articles de la version papier ainsi que quelques articles de plus.

Nous avons demandé aux employés ce qui leur manquait le plus du prédécesseur de *Notre Monde*, *Panorama*, et la majorité ont répondu la section « Arrivées et départs ». Comme les employés changent souvent de mission ou de ministère, on comprend qu'ils souhaitent suivre la trace de leurs collègues au fil des ans. Cette section prendrait trop d'espace dans la version imprimée, mais nous sommes heureux de l'inclure dans *Notre Monde* en ligne. Elle sera accessible en cliquant sur le bouton Exclusif sur notre site, tout comme les autres articles qui ne cadrent pas dans la version papier pour une raison ou pour une autre. Nous prévoyons afficher de deux à quatre articles chaque mois. Tout ce qui se trouve dans cette section sera mis à jour et mis en vedette tous les mois.



Notre Monde en ligne n'est pas seulement une réponse à la demande des sous-ministres, qui ouvrent la porte à une nouvelle génération d'employés et à leurs pratiques, mais plus simplement une occasion de maximiser de nouveaux outils attrayants qui, nous l'espérons, séduiront tous les employés du MAECI.

Par ailleurs, les sections les plus populaires du magazine paraîtront aussi en ligne, dont *Mission vedette*, qui sera archivée, tout comme les numéros précédents du magazine. Le site présentera quelques blogues en rapport avec le contenu du magazine. De plus, vous trouverez une section élargie sur les voyages ainsi que certains éléments essentiels sur la publication, dont la façon de soumettre des idées et des articles.

Nous ne nous limitons pas à publier des articles sur le MAECI et ses employés, nous sommes aussi régulièrement inspirés par ces derniers. On pourrait dire que nous avons été « transformés ». Puisque le Ministère a promis d'intégrer des technologies nouvelles et ambitieuses ainsi que des outils de réseautage social (voir « Une révolution sociale se prépare » à la p. 18), nous faisons notre part, et *Notre Monde* en ligne est le moyen que nous avons choisi.

Notre Monde en ligne n'est pas seulement une réponse à la demande des sous-ministres, qui ouvrent la porte à une nouvelle génération d'employés et à leurs pratiques, mais plus simplement une occasion de maximiser de nouveaux outils attrayants qui, nous l'espérons, séduiront tous les employés du MAECI.

Nous vous invitons à consulter *Notre Monde* en ligne à <http://intranet.dfait-maeci.gc.ca/ourworld/menu-fr.asp>, et à continuer de soumettre des articles. Nous espérons que vous serez nombreux à contribuer à la section « Arrivées et départs ».

—NATHALIE TRÉPANIÉ

Au revoir Stephen, bonjour Greta

LE MAECI REMERCIE STEPHEN Rigby, dont le mandat au poste de sous-ministre délégué (SMD) des Affaires étrangères, quoique bref, fut très productif. Stephen a été nommé président de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), un poste qu'il occupe depuis le 1^{er} août 2008. Il était au Ministère depuis le 3 mars 2008 et a joué un rôle essentiel en appui à diverses priorités ministérielles. Le Ministère souhaite par ailleurs la bienvenue à Greta Bossenmaier au poste de SMD. Greta était à l'ASFC depuis 2004. Elle y a successivement occupé les postes de vice-présidente de la Direction générale de l'innovation, de la science et de la technologie, et vice-présidente exécutive. Greta avait déjà servi au Ministère à titre d'agente principale de l'information et de directrice générale de la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie de 1999 à 2004. Nous nous réjouissons à l'idée de travailler de nouveau avec elle.

Le personnel du Ministère félicite chaleureusement Stephen et Greta pour leurs récentes nominations et leur souhaite beaucoup de succès dans les nouvelles fonctions passionnantes qui viennent de leur être confiées.

Création du Groupe géographique

LE 1^{ER} SEPTEMBRE, le Ministère a officiellement mis en place une structure novatrice chargée de diriger et de gérer les relations bilatérales et régionales du Canada et d'intégrer les personnes et les responsabilités. Au lieu des trois secteurs familiers qui gèrent les relations bilatérales (NGM, RGM et WMM), le Ministère aura un Groupe géographique comprenant quatre sous-ministres adjoints (SMA) chargés d'assurer un leadership collectif et de promouvoir la vision du Ministère. Chaque SMA aura également sous sa responsabilité un porte-

feuille géographique : l'Europe et le Moyen-Orient; l'Amérique latine et les Caraïbes; l'Amérique du Nord; l'Asie et l'Afrique. L'intégration des personnes et des programmes se fera au niveau des directeurs généraux (DG). Les DG agiront à titre de chefs des opérations pour leurs régions respectives et leur rôle principal consistera à s'occuper des relations avec les intervenants des secteurs public et privé. Le Groupe géographique sera un partenaire naturel du Secteur de la plateforme internationale, qui appuie les personnes affectées à notre réseau international et gère les biens du Ministère à l'étranger.

Ouverture prochaine de nouveaux bureaux commerciaux

LE 19 JUIN, LE MINISTRE Emerson a annoncé que le Canada allait ouvrir 10 nouveaux bureaux commerciaux dans trois pays – la Chine, le Brésil et le Mexique – et procéder à une expansion du Service des délégués commerciaux du Canada (SDC) au pays avec l'ouverture de quatre nouveaux bureaux satellites à Kitchener, Ottawa, Victoria et Windsor. Cette mesure s'ajoute à la mise sur pied de deux nouveaux bureaux commerciaux en Inde et d'un bureau en Mongolie, annoncée en avril dernier. Le gouvernement augmentera également les effectifs des services commerciaux dans les bureaux existants au Brésil, au Chili, en Chine, en Colombie, en Inde et au Panama.

Le ministre Emerson a également dévoilé trois documents ministériels importants : *Le commerce international du Canada. Le point sur le commerce et l'investissement, 2008*, le *Rapport sur l'accès du Canada aux marchés internationaux, 2008* et *Saisir les avantages globaux : La Stratégie commerciale mondiale du Canada*. Cette annonce faisait partie du discours prononcé par le Ministre à la 9^e Journée du commerce international au centre des congrès de Mississauga (Mississauga Convention Centre).



Équipe du magazine

Nathalie Trépanier
Rédactrice en chef

Mise en page
Nathalie Trépanier
Michel Pixel

Notre Monde est une publication trimestrielle publiée par la Direction des communications ministérielles (BCF) du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

Comité éditorial consultatif

- Ian Burchett (BCD)
- Julia Clark (MINA)
- Hilary Esmonde-White (WOL)
- Janice Keenan (BCI)
- Gianna Inglese (CSM)
- Mylène Latour (CLS)
- Carl Schwenger (BCF)
- Danielle Thibault (CSM)
- Mebs Velji (NGMX)
- Paul Willox (POR)

Propositions d'articles

Nous vous invitons à nous soumettre vos articles ou propositions de sujet. Pour obtenir nos lignes directrices sur la façon de soumettre vos articles, faites parvenir un courriel à ourworld-notremonde@international.gc.ca. Toute proposition de sujet doit être envoyée par courriel. Les photos qui figurent dans les segments Nos images doivent également être envoyées par courriel. Visitez *Notre Monde* en ligne dans le site intranet du MAECI. Vous y trouverez d'autres articles et nouvelles.

Ce magazine est imprimé sur du papier Chorus Art Silk. Homologué ÉcoLogo et certifié par le FSC, ce papier contient 50 % de fibres recyclées et 25 % de matières recyclées après consommation. Il ne contient ni chlore élémentaire, ni acide. L'encre utilisée est à base d'huile végétale.



MARC-ANDRÉ HAWKES

Délégué commercial principal Quito, Équateur

**L'expérience, c'est le nom que chacun
donne à ses erreurs.**
—Oscar Wilde

Quelques jours seulement après mon arrivée à Quito en juillet 2006, j'ai appris à mes dépens les différentes utilisations des verbes « to introduce » (« se présenter », en anglais) et « introducir » en espagnol. Comme je venais d'étudier l'espagnol pendant sept mois à l'Institut canadien du service extérieur, j'ai décidé de mettre à l'épreuve mes compétences de « niveau avancé » en espagnol et de mener mes conversations dans cette langue. Mes nouvelles relations semblaient grandement l'apprécier et me complimentaient souvent sur mon espagnol (« pas trop mal pour un gringo »). J'ai décidé de suivre des cours d'espagnol le vendredi après le travail. Mon professeur était impressionné par le niveau que j'avais atteint en étudiant au Canada, mais il m'a vite fait remarquer que j'employais mal le verbe « introducir », qui ne voulait pas dire « se présenter », mais plutôt « insérer » ou « pénétrer ». Mon visage a vite tourné au cramoisi lorsque je me suis rappelé les nombreuses occasions où j'avais mentionné à des gens d'affaires importants et à des représentants du gouvernement que j'avais hâte de les « pénétrer » dans un avenir rapproché. À tout le moins, cela expliquait les nombreux rires réprimés qui suivaient souvent mes présentations.

Bon nombre d'aventures et de mésaventures ont accompagné ma première incursion dans la vie latino-américaine. Parmi les expériences intéressantes et tout à fait singulières que j'ai connues en Équateur, je dois mentionner celles-ci : l'ascension du Cotopaxi, un volcan actif de 5 897 mètres; mes conversations avec le président de la République au sujet des relations entre l'Équateur et le Canada; les magasins qui se disent ouverts sept jours sur sept, 24 heures sur 24, mais sont fermés le dimanche; mes entretiens en tête-à-tête avec des ministres et des sous-ministres pour examiner des dossiers commerciaux qui revêtent une grande importance pour le Canada; mes visites auprès de Canadiens incarcérés dans une prison équatorienne; le port fréquent de ponchos en alpaga à l'intérieur de mon appartement situé à 2 830 mètres au-dessus du niveau de la mer, où l'air est parfois très frais parce que l'appartement est littéralement enveloppé par les nuages pendant la nuit; les missions commerciales que j'ai dirigées en direction et en provenance de l'Équateur. Et tout cela, bien entendu, sans oublier la plongée avec masque et tuba parmi les otaries dans les îles Galápagos.

Évidemment, la vie quotidienne n'est pas toujours une aventure épique, mais je peux affirmer sans mentir qu'on ne s'ennuie jamais



à l'ambassade du Canada en Équateur. C'est vraiment l'antithèse de l'ambiance habituelle du 9-à-5. D'une part, l'ambassade est ouverte de 7 h 30 à 16 h et ferme ses portes à 13 h le vendredi. D'autre part, il y a souvent du travail à faire le soir et la fin de semaine, comme des réunions avec la chambre de commerce, des contacts importants, des représentants du gouvernement et les autres ambassades. Les activités quotidiennes sont dirigées par trois employés permutants canadiens avec l'aide précieuse d'une douzaine d'employés recrutés sur place et d'un stagiaire canadien de niveau universitaire. Malgré sa petite équipe, l'ambassade offre un éventail de services touchant aux affaires consulaires, commerciales et politiques ainsi qu'à l'immigration. En tant que chef de la section commerciale et vice-consul (on vous demande habituellement de jouer plusieurs rôles dans les petites missions), il pouvait m'arriver de toucher à tous ces services quotidiennement. Une organisation efficace et l'aptitude à établir les priorités sont essentielles pour accomplir son travail de façon compétente. Il n'est pas rare qu'en une même journée, vous deviez venir en aide à un citoyen canadien qui a été agressé, puis une heure plus tard, faire pression sur le gouvernement local pour qu'il considère un investissement canadien d'un milliard de dollars.

Le travail dans une petite mission comme Quito comporte de nombreuses tâches qui sont vraiment appréciées par ceux qui ne sont pas de fervents adhérents à la routine du 9-à-5. Mon travail à Accenture et Microsoft avant de joindre le corps diplomatique canadien était enrichissant, mais mon affectation de deux ans en Équateur a été de loin l'expérience la plus intéressante et la plus stimulante que j'ai vécue jusqu'à présent.



ANNE MAFFRE

BIBLIOTHÉCAIRE DE PORTEFEUILLE
BIBLIOTHÈQUE JULES-LÉGER

Le travail de bibliothécaire au MAECI est tout sauf ennuyeux. Prendre la fuite pour échapper aux chars d'assaut et aux gaz lacrymogènes au beau milieu d'une émeute d'étudiants... tout cela en une simple journée de travail pour la bibliothécaire Anne Maffre.

Lorsque les gens pensent à la profession de bibliothécaire, ils s'imaginent, généralement, une personne assise derrière un bureau répondant à des questions et demandant aux gens de parler à voix basse. Ils croient souvent qu'il s'agit d'un travail monotone. Dans la réalité, les expériences qui se sont présentées à moi en tant que bibliothécaire au MAECI ont dépassé de loin ce à quoi je pouvais m'attendre lorsque j'ai obtenu ma maîtrise en bibliothéconomie.

Par exemple, je ne me serais jamais imaginée en train de courir dans les rues de Santiago, cherchant désespérément un endroit sûr pour échapper aux gaz lacrymogènes répandus sur les manifestants le « Jour du jeune combattant ». Le 29 mars dernier, ma collègue et moi passions notre dernière journée dans la ville

pour acheter des souvenirs à la dernière minute après avoir visité les missions de Bogotá, Quito et Caracas pour faire la promotion de la Bibliothèque virtuelle et des Services de bibliothèque du MAECI. Nous avons vu un attroupement d'étudiants et la présence de quelques chars d'assaut près de l'université. Nous nous attendions effectivement à des manifestations ce jour-là, mais elles ne nous inquiétaient pas et nous avons continué de vaquer à nos affaires.

Plus tard le même jour, les portes de métal du magasin où nous nous trouvions se sont effondrées avec fracas et nous nous sommes rendu compte que l'émeute se dirigeait vers nous. Lorsque les portes se sont enfin rouvertes, nous avons décidé de retourner à l'hôtel afin d'éviter d'autres ennuis. Nous avons commencé à marcher vers la station de métro la plus proche, ne sachant pas qu'il s'agissait de la station de l'Université. Or, les portes de la station étaient verrouillées. Nous étions atterrées à l'idée de nous retrouver au milieu d'une émeute. Une foule courait vers nous, suivie de près par plusieurs chars d'assaut. Nous avons fait demi-tour et nous sommes mises à courir dans l'autre direction en cherchant désespérément un endroit pour nous mettre à l'abri. Nous avons fini par nous en sortir, mais non sans ressentir les effets des gaz lacrymogènes.

Cette mésaventure de Santiago est sans aucun doute la plus inoubliable que j'ai vécue jusqu'à présent, mais mon travail à la bibliothèque du MAECI m'a aussi amenée à visiter de nombreuses missions aux États-Unis pour donner des services de formation aux employés.

En tant que bibliothécaire de portefeuille, je me spécialise dans les relations commerciales et dans l'investissement; mon aire de responsabilité géographique est l'Amérique du Nord. Il n'y a pas de journée routinière, car je travaille à chaque jour sur un projet différent : une journée, quelqu'un me demandera de trouver la date à laquelle un consulat a été ouvert ainsi que le nom des personnes présentes à la cérémonie; le lendemain, je partirai en quête de statistiques sur les échanges de matériel informatique... Comme notre bibliothèque est ouverte au public, nous devons aussi répondre aux questions des étudiants ou des chercheurs qui viennent consulter notre collection spécialisée. Je passe une bonne partie de mon temps à répondre à des questions de recherche approfondie, à préparer des exposés et des séances de formation, à choisir des livres pertinents pour enrichir la collection de la bibliothèque et à préparer des contenus pour le site intranet. Récemment, j'ai participé aux étapes préliminaires de planification pour le Wiki du Ministère.

Fort heureusement, je ne passe pas tout mon temps à fuir les émeutes étudiantes, mais mon travail à la bibliothèque est tout sauf ennuyeux. Le sujet dont je m'occupe est toujours passionnant et j'apprends constamment de nouvelles choses.

Si vous n'êtes jamais venu à la bibliothèque, venez nous visiter en personne ou virtuellement : nous vous promettons de ne pas vous demander de parler à voix basse!

HEATHER MUNRO

AGENTE DU PROTOCOLE

Participer à des réunions avec des dirigeants étrangers dans des endroits exotiques, voilà qui semble prestigieux. Il est toutefois important de se rappeler que dans l'ombre, un agent du protocole travaille d'arrache-pied pour que tout se déroule sans accroc.

Je venais tout juste de terminer mes études universitaires lorsque j'ai commencé à travailler au Protocole en 2001. Au cours de la semaine qui a suivi mon dernier examen, j'ai fait mes bagages et j'ai quitté les Prairies pour commencer, à titre d'agente des visites, mon contrat d'été au Bureau du protocole à Ottawa, au sein de la Direction des visites officielles (XDV). J'aurais été bien incapable de prédire ce qui m'attendait. Le monde de la planification des visites officielles, du protocole des drapeaux et des cortèges motorisés allait me livrer ses secrets.

À mon arrivée, je me suis installée à mon poste de travail dans un bureau pratiquement vide à l'édifice Pearson. La plupart de mes collègues de XDV, agents ou coordonnateurs, étaient en voyage aux quatre coins du globe. À vrai dire, je ne pense pas avoir rencontré la moitié d'entre eux avant le milieu de l'été, car la charge de travail était lourde au Protocole cette année-là. Ayant un ardent désir de voyager, il semblait évident que j'étais bien tombée.

Un agent des visites a une foule de tâches à réaliser. Il y a les visites au Canada, qui sont organisées en collaboration avec les ambassades et les hauts-commissariats à l'étranger en vue de préparer le séjour d'un ministre, d'un chef de gouvernement ou d'un chef d'État au niveau privé, officiel ou de travail. En ce qui a trait aux voyages à l'étranger, nous collaborons avec Rideau Hall, le cabinet du premier ministre et un certain nombre de cabinets de ministre afin d'aider à organiser les déplacements à l'étranger de la gouverneure générale, du premier ministre et des ministres chargés d'un portefeuille international, comme les Affaires étrangères ou le Commerce international. Bien que la variété des tâches nous donne l'occasion de travailler avec divers organismes et personnalités du secteur public, tant au pays qu'à l'étranger, j'ai appris que la vie d'un agent des visites n'est pas toujours faite de gloire et de prestige.

Chaque fois que je rencontre quelqu'un et que je lui dis ce que je fais, on me répond : « Vraiment, le Protocole, ça doit être merveilleux! J'aimerais pouvoir parcourir le monde et visiter tous ces pays! »

Je souris toujours quand on a ce genre de réaction, car cela me rappelle ma propre réponse quand j'ai commencé à travailler. La plupart des gens ne semblent pas conscients du fait qu'en plus du 9-à-5 habituel, une bonne partie du travail au Protocole s'effectue après les heures normales. Il n'est pas rare que nous répondions aux messages sur notre BlackBerry ou notre portable à toute heure de la nuit, depuis notre chambre d'hôtel à l'autre bout du monde, ou que nous passions la nuit à rédiger et à modifier le scénario d'un



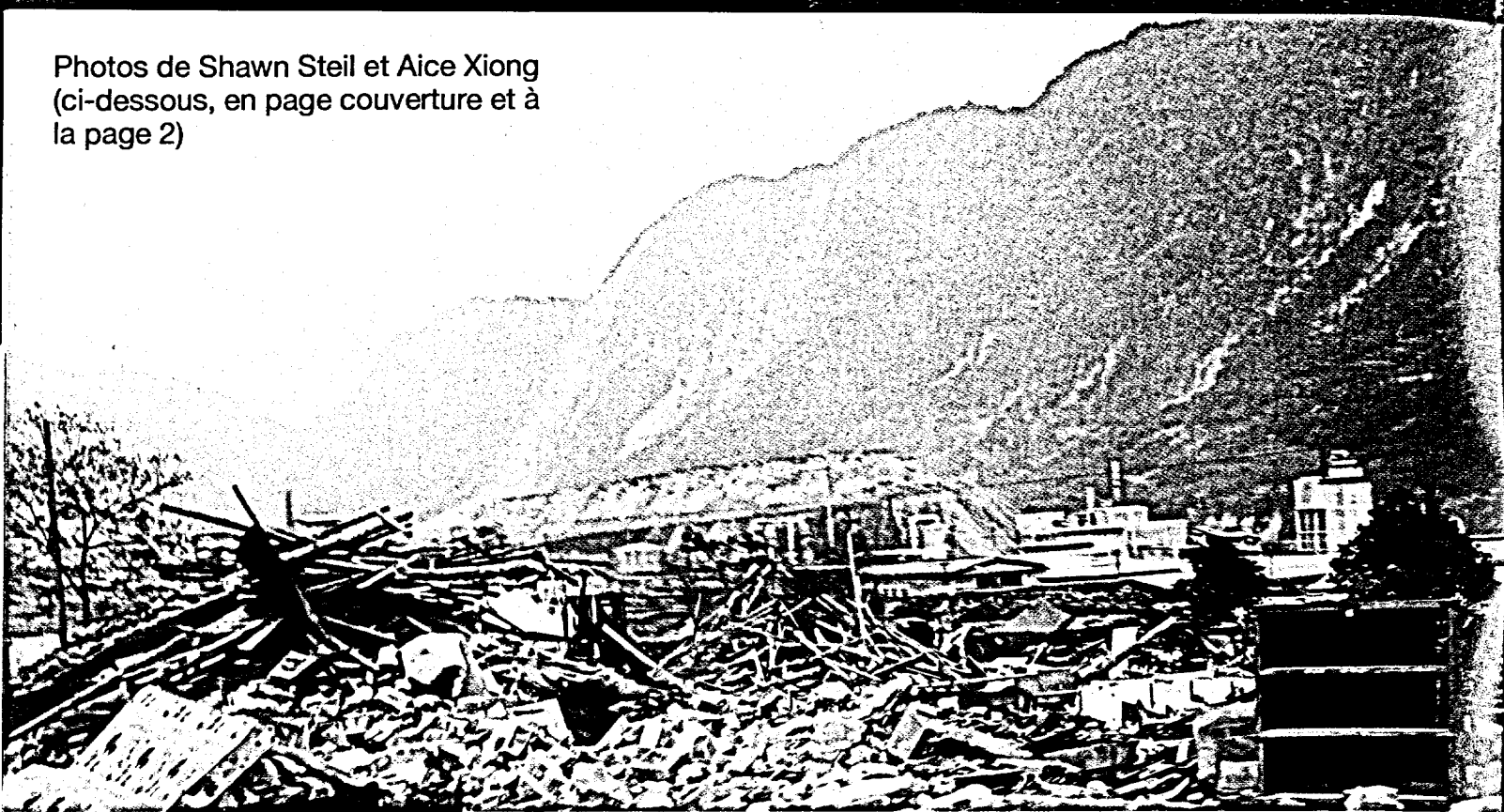
Heather Munro à Riyadh, en Arabie saoudite, où elle a accompagné l'ancien ministre des Affaires étrangères, Maxime Bernier, en janvier 2008.

cortège motorisé ou à créer des programmes qui seront imprimés à la première heure du matin. Ou encore, nous prenons part à une téléconférence qui, en raison du décalage horaire, a lieu à 10 h à Ottawa mais à 2 h pour nous, ou bien nous devons nous lever à 4 h pour nous rendre à l'aéroport et attendre, sur l'aire de trafic à l'aéroport, l'arrivée de l'avion d'un visiteur. Il y a sans doute des moments enchanteurs, mais pendant la saison de pointe au Protocole, les agents des visites sont souvent appelés à sacrifier le temps qu'ils auraient pu passer en famille ou avec leurs amis, à sacrifier leurs fins de semaine et même leurs vacances.

Malgré tout cela, la vie d'un agent des visites peut être emballante. Nous avons la chance d'être témoins de nombreux moments historiques un peu partout dans le monde et auxquels nous n'aurions jamais pu participer en tant que touristes. En ce qui me concerne, même si je travaille toujours dans de telles occasions, j'ai tout de même eu le privilège d'assister à des cérémonies et des discours dont je n'aurais jamais osé rêver. Je n'oublierai jamais la cérémonie en 2001, quand Nelson Mandela est devenu citoyen canadien honorifique; ni l'installation du pape Benoît XVI sur la place Saint-Pierre; ni le Sommet du G8 en Écosse, qui a été perturbé par les attentats dans le métro de Londres; ni le 60^e anniversaire de la libération des Pays-Bas en 2005, alors que j'ai regardé les anciens combattants canadiens défilier dans les rues de petites villes hollandaises sous les applaudissements de la population locale qui les admirait et les saluait.

Ces occasions, que la plupart des gens ne connaîtront que dans les livres d'histoire, ont trouvé une place particulière dans ma propre histoire et dans mes souvenirs.

Photos de Shawn Steil et Aice Xiong
(ci-dessous, en page couverture et à
la page 2)



SECOUÉ JUSQU' AUX OS

Après cinq années passées en Chine, il en fallait beaucoup pour ébranler Shawn Steil, consul et délégué commercial principal. Toutefois, le récent tremblement de terre dans la province du Sichuan, qui a fait près de 88 000 morts et disparus et qui a laissé cinq millions de personnes sans abri, l'a marqué à jamais.

Il a suffi d'une violente secousse du sol pour comprendre à quel point tout pouvait changer en un clin d'œil. Les plans, les priorités et même la terre ferme peuvent être chamboulés. Le tremblement de terre du Sichuan n'a pas seulement modifié la géographie de la province, mais il a également réorienté l'engagement du Canada dans le sud-ouest de la Chine et, possiblement, le développement même du pays.

Le 12 mai, tout juste avant 14 h 30, j'ai fait un pas hors de mon bureau. Mon pied ne s'est pas posé là où il aurait dû, et j'ai titubé. Chongqing est située à 350 km de la ligne de faille, mais ses grandes tours reposent sur un fond rocheux qui amplifie les vibrations des tremblements de terre. Le bâtiment s'est mis à osciller de façon inquiétante. À un moment il semblait s'être stabilisé, puis il a recommencé à se balancer de façon encore plus intense. Je me rappelle avoir pensé que l'immeuble à bureau ne pourrait pas supporter autant de

mouvement et que, s'il continuait de vaciller, il finirait inévitablement par s'effondrer. J'ai appris par la suite qu'un lustre dans mon appartement situé au 35^e étage avait ballotté si violemment qu'il avait entaillé le plafond.

Les gens ont évacué l'immeuble dans une atmosphère de panique contrôlée. Les réseaux sans fil étaient déjà surchargés, mais dans la cage d'escalier, quelques instants après le séisme, j'ai envoyé avec mon BlackBerry un message qui a déclenché la réponse consulaire du Canada. L'ampleur tragique de la catastrophe ne s'est révélée que petit à petit. Cette nuit-là, j'ai joint par téléphone une Canadienne qui manquait à l'appel à Dujiangyan. Elle faisait partie des survivants, partageant une place publique avec des corps étendus sur le sol. Le tableau s'est noirci considérablement au cours des jours qui ont suivi, et de plus en plus de Canadiens avaient besoin de notre aide.

Les secousses secondaires, la crainte des déversements toxiques, les glissements de terrain et les inondations compliquaient le



Le tremblement de terre du Sichuan n'a pas seulement modifié la géographie de la province, mais il a également réorienté l'engagement du Canada dans le sud-ouest de la Chine et, possiblement, le développement même du pays.

sauvetage et l'acheminement des secours. Les évacuations répétées de notre bureau rendaient encore plus difficile l'exécution du nouveau mandat du consulat. Même si le bureau était touché et que la sécurité devait primer, je détestais d'avoir à l'évacuer car cela nous empêchait d'accorder toute notre attention à ceux qui se trouvaient dans une situation beaucoup plus précaire que la nôtre. Malgré tout, grâce au soutien remarquable fourni par toutes les missions en Chine, il n'y a pas eu de rupture dans les services consulaires. La concertation avec nos collègues britanniques et américains, notamment, a permis de ratisser le terrain et de suivre toutes les pistes susceptibles de mener à des expatriés qui manquaient à l'appel. De plus, une équipe a immédiatement été déployée sur place pour prêter assistance aux Canadiens et évaluer la situation. Plus nous nous éloignons des villes situées dans les plaines pour nous rapprocher des montagnes et de la ligne de faille à l'ouest, plus la dévastation était terrible. Je pouvais pratiquement mesurer la distance entre nous et l'épicentre par le nombre de bâtiments qui étaient encore debout.

À l'ouest de Deyang, dans la ville-district de Mianzhu, une enseignante canadienne rassemblait tant bien que mal ses effets personnels avant de rentrer chez elle. Elle était là depuis cinq ans, mais

« J'étais touchée de voir les efforts des bénévoles internationaux et canadiens, dont bon nombre se sont rendus dans les zones meurtries par le séisme pour seconder les secouristes chinois, affirme-t-elle. Après avoir été témoin de la rapidité et de l'efficacité des secours, je partage l'opinion de bien d'autres et je pense aussi que cet événement sera un tournant majeur pour la Chine. Les gens sont maintenant plus conscients de la valeur de la vie, de l'amour et de l'entraide, et la société est plus ouverte. »

Peter Liao a été l'un des premiers membres de notre équipe à se retrouver sur le terrain. « Le tremblement de terre que mes compatriotes sichuannais et moi avons vécu a été un véritable cauchemar, dit-il d'emblée. J'ai été profondément bouleversé quand j'ai pris conscience de son impact. Les dons provenant de Chine et de l'étranger auront un effet certain car ils aideront les populations touchées à rebâtir leurs communautés, à refaire leurs vies et à ranimer leur foi en l'avenir. La rapidité et l'efficacité de la réponse consulaire et humanitaire du Canada à cette tragédie sans précédent m'impressionnent au plus haut point. Les condoléances des Canadiens, ainsi que leur bonne volonté, leur attention et leur humanitarisme resteront gravés pour toujours dans la mémoire des Chinois. »



il n'y avait là plus d'école et plus d'endroit sécuritaire où habiter. Plus à l'ouest, il ne restait plus de la ville pittoresque de Hanwang que des fragments éparés au pied de montagnes écroulées. L'air était toujours poussiéreux deux semaines plus tard, et les soldats aspergeaient de désinfectant les amas de débris. De courageux survivants fouillaient les décombres pour tenter de récupérer des objets familiers.

La réaction a été presque aussi extraordinaire que la tragédie elle-même. J'ai rencontré des parachutistes du Henan qui incarnaient l'immense effort officiel déployé dans les circonstances, et des jeunes bénévoles de Guangzhou qui représentaient un nouveau mouvement de secours populaire. Les survivants semblaient se réjouir de l'arrivée de cette aide; ils vivaient dans des conditions pénibles, mais ils étaient encore vivants. Dans un camp de Dujiangyan, des résidents m'ont offert de partager leur ration pour exprimer leur gratitude envers le Canada. La route de la reconstruction sera longue, et il vaut mieux ne pas être seul pour la parcourir.

Pour les employés recrutés sur place qui appuient les efforts du Canada dans les zones sinistrées, il importe encore plus de voir la contribution du Canada sur le terrain. Dorothy Hu a été témoin de la dévastation qui marque des endroits fortement secoués par le tremblement de terre, comme Hanwang.

Le Canada et les Canadiens ont participé à chaque étape des secours, et j'ai maintenant l'occasion unique de soutenir les efforts concrets du Canada dans l'aide à la reconstruction. Nombreux sont ceux qui ont exprimé leur frustration de ne pouvoir en faire plus. En ce qui me concerne, cette frustration est compensée par le privilège d'avoir un rôle à jouer dans la reconstruction et de me tenir, à titre de Canadien, aux côtés de ceux qui ont subi des pertes incommensurables et doivent repartir à zéro.

Au bout de presque cinq années en Chine, il est facile de rester indifférent devant les fréquentes démolitions d'immeubles — la destruction du vieux pour faire place au nouveau dans l'inexorable marche de la Chine vers le développement. Hier encore quotidienne, la crainte des secousses secondaires s'estompe, mais il me sera impossible de croiser les décombres sans être envahi d'un profond sentiment de désolation en pensant à tout ce qui a été perdu et ne pourra jamais être rebâti.

Shawn Steil est actuellement consul et délégué commercial principal au consulat du Canada à Chongqing, qui a célébré sans tambour ni trompette son 10^e anniversaire dans ses locaux temporaires.

La nouvelle plateforme internationale du MEACI pourrait faire l'envie du monde entier

PAR NATHALIE TRÉPANIÉ

UNE LONGUEUR D'AVANCE

La nouvelle plateforme internationale du MAECI suscite beaucoup d'intérêt à l'étranger. Plusieurs ministères des affaires étrangères et du commerce suivent de près les progrès du Secteur de la plateforme internationale car ils estiment que ce dernier pourrait servir de modèle dans d'autres pays.

« Ils sont très intrigués par ce que nous faisons », note Pierre Sabourin, sous-ministre adjoint chargé de piloter cette initiative. Lors de rencontres récentes avec ses homologues américain, français et anglais, il a constaté leur intérêt à ce sujet.

« C'est là une initiative tout à fait innovatrice, explique-t-il. Si nous réussissons, je crois bien que nous serons le leader mondial en matière d'efficacité. Il est évident que nous sommes en train de mettre au point un modèle typiquement canadien. »

C'est en réponse à l'accélération de la mondialisation et de la modernisation que le Ministère a lancé la nouvelle plateforme internationale au début d'avril afin d'offrir un guichet unique pour la prestation des services communs aux missions à l'étranger. Bien que l'idée ne soit pas tout à fait nouvelle, la portée, les objectifs et les cibles de la plateforme constituent une approche originale qui se traduira éventuellement par une bien meilleure utilisation des ressources et une satisfaction professionnelle accrue.

La plateforme internationale a pour but de permettre aux ministères et aux organismes qui ont un mandat mondial de profiter pleinement de la multiplication des débouchés internationaux et d'être mieux servis dans les pays étrangers.

« Aujourd'hui, il y a beaucoup plus d'organismes et de ministères du gouvernement du Canada actifs à l'étranger qu'il y a 20 ans, ajoute Pierre Sabourin. On parle souvent de la mondialisation des relations commerciales, mais il se produit un processus semblable au niveau des gouvernements, qui répondent eux aussi à l'appel de la mondialisation parce que

de nombreux problèmes et enjeux ont maintenant une portée mondiale. »

Il note que de nombreux problèmes mondiaux ont des répercussions au niveau national et que l'inverse est aussi vrai. C'est pourquoi un nombre grandissant de ministères cherchent à accentuer leur présence à l'étranger. De plus en plus, le MAECI doit être l'hôte de tous ces nouveaux partenaires, ce qui suscite de nouveaux défis et ouvre de nouvelles possibilités.

C'est ici qu'entre en jeu le Secteur de la plateforme internationale. Si ce secteur devient une réussite, le gouvernement du Canada sera plus compétitif en ce qui a trait aux services qu'il offre et aux avantages dont il jouit dans d'autres pays, même ceux qui sont aux prises avec des problèmes d'infrastructure et de développement. Par ailleurs, ce processus s'inscrit à merveille dans le Programme de transformation.

La plateforme internationale sert en effet à concrétiser la deuxième priorité du Programme de transformation, qui consiste justement à « renforcer la plateforme internationale ». Mais elle appuie également toutes les autres priorités, à savoir l'harmonisation de nos priorités avec celles du gouvernement, l'amélioration des services aux Canadiens, la focalisation sur nos grands objectifs stratégiques, le renforcement de la responsabilisation et le renouvellement des ressources humaines.

Pour améliorer les services, le secteur centrera ses efforts sur les services essentiels, y compris la gestion de l'infrastructure, des finances, de l'approvisionnement et de la logistique des missions, ainsi que la gestion du personnel recruté sur place, la prise en charge de la sécurité dans les missions, les technologies de l'information et les services de soutien aux employés canadiens affectés à l'étranger.

Pour maximiser ces services, le Ministère cherchera à améliorer son aptitude à évoluer et à s'adapter en fonction des besoins. Il se concentrera aussi sur l'excellence des employés et la prestation des services, lesquels seront évalués en fonction du niveau de satisfaction des employés et des capacités de croissance. L'utilisation optimale des ressources est un autre élément critique de la nouvelle plateforme, qui nous aidera à accroître notre compétitivité à l'étranger.

Selon Pierre Sabourin, des cibles et indicateurs très précis ont déjà été établis afin de veiller à ce que la plateforme progresse et, éventuellement, remporte un franc succès. Comme il s'agit d'une initiative qui vient à peine de démarrer, certains étalons restent à définir en termes précis, mais l'efficacité et la rapidité sont indiscutablement au nombre des critères en jeu. Il indique, par exemple, que la rapidité avec laquelle les nouvelles missions annoncées par le Ministère seront ouvertes permettra d'évaluer la souplesse et les délais d'exécution de la plateforme.

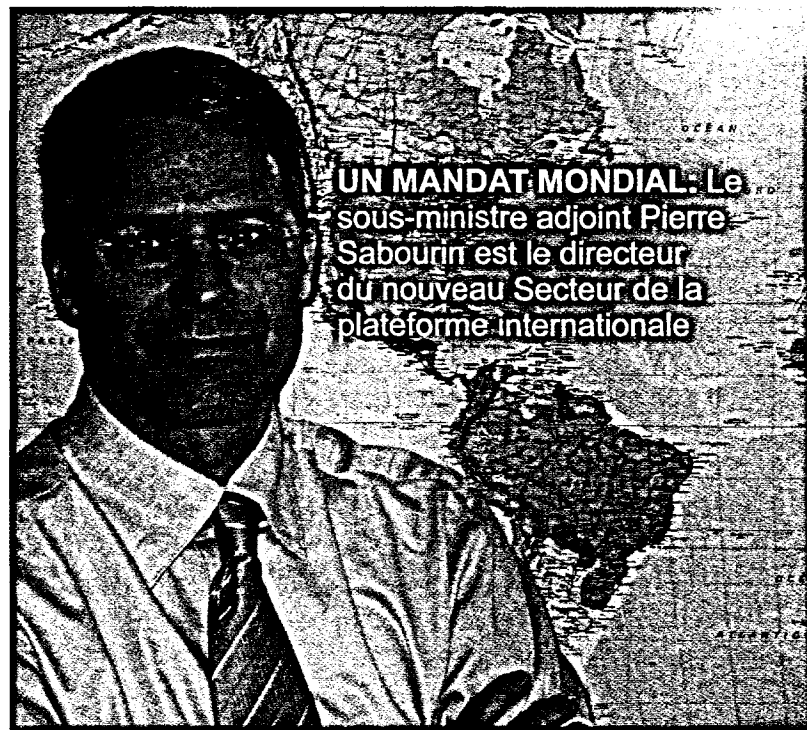
Jusqu'à présent, les partenaires gouvernementaux du Ministère – les « clients qui paient pour recevoir des services communs » – ont très bien accueilli le nouveau secteur et sa vision. Au sein du Ministère, cette initiative a reçu un appui considérable et suscité une grande collaboration à tous les niveaux.

« Les gens semblent apprécier nos efforts, dit-il, mais ils ont

aussi beaucoup de questions. Ils veulent en apprendre davantage et savoir comment le processus fonctionne. »

On trouvera les réponses à plusieurs de ces questions dans le site intranet du secteur, à l'adresse <http://intranet.dfait-maeci.gc.ca/departement/ACM/ACM-fr.asp>. Pierre Sabourin encourage fortement les employés à soumettre – à lui directement, s'ils le désirent – leurs suggestions quant aux produits, services et idées

Bien que l'idée ne soit pas tout à fait nouvelle, la portée, les objectifs et les cibles de la plateforme constituent une approche originale qui se soldera par une bien meilleure utilisation des ressources et une satisfaction professionnelle accrue.



générales qui pourraient contribuer à la réalisation des objectifs de la plateforme. Un sourire espiègle aux lèvres, il prévient cependant qu'il pourrait bien leur demander de mettre ces suggestions en pratique.

Le secteur a beaucoup de pain sur la planche, mais Pierre Sabourin espère que les employés partageront son enthousiasme et sa passion envers la réussite du projet.

« Si nous pouvons convaincre le gouvernement, nos organismes et ministères partenaires et nos employés que nos efforts sont couronnés de succès, ils verront que nous avons peut-être créé la meilleure plateforme internationale du monde. C'est un défi de taille, conclut-il, mais c'est justement ça qui est stimulant. »

100 Fiers du passé Tournés vers l'avenir

FIERS DU PASSÉ

PAR GREG DONAGHY

Lorsqu'il est créé en 1867, le Dominion du Canada est un membre semi-autonome de l'Empire britannique et n'a pas voix au chapitre dans la conduite des affaires internationales.

Le nouveau pays cherche bientôt des moyens de défendre ses intérêts à l'étranger. En 1880, le premier ministre, sir John A. Macdonald, établit un haut-commissariat à Londres et, deux ans plus tard, un commissaire est nommé en France. Le ministère du Commerce voit le jour en 1892, et sir Mackenzie Bowell est le premier à occuper ce nouveau portefeuille.

On ne tarde pas à découvrir que cela est bien insuffisant pour gérer les activités internationales du pays, qui ne cessent de croître. Le manque de ressources et les pressions exercées sur une petite fonction publique suscitent une boutade de la part du gouverneur général, lord Grey, qui qualifie Ottawa « de liège gonflé qu'on s'escrime à retirer au risque de se faire éclater un vaisseau sanguin ». L'ambassadeur britannique à Washington, James Bryce, est également débordé par le travail qui s'accumule dans le dossier des relations entre le Canada et les États-Unis et qui lui prend tout son temps. À son avis, le Canada a besoin d'une « sorte de bureau des affaires étrangères ».

Cette idée, reprise par le premier ministre sir Wilfrid Laurier, mène à la création d'un petit ministère des Affaires extérieures en juin 1909.

En 1912, le premier ministre sir Robert Borden assume la responsabilité du ministère des Affaires extérieures, pratique suivie

plein droit à la Société des Nations.

Dans les années 1920, le premier ministre William Lyon Mackenzie King cherche à renforcer l'autonomie du Canada. Le nouveau sous-secrétaire d'État aux Affaires extérieures, O.D. Skelton, nommé en 1925, appuie ces démarches.

Du fait qu'il joue un rôle plus important sur la scène internationale, le Canada a besoin d'un vrai ministère des affaires étrangères : Skelton y travaille en mettant en place des mesures – un examen de concours pour le Service extérieur, par exemple.

En 1926, une conférence impériale tenue à Londres donne au Canada et aux autres dominions le droit (consacré par le Statut de Westminster en 1931) d'établir des missions diplomatiques à l'étranger. Vers la fin des années 1930, à la veille d'une autre guerre mondiale, le ministère des Affaires extérieures n'est encore qu'un petit organisme qui compte 11 agents à l'Administration centrale à Ottawa et sept missions à l'étranger.

Le Canada apporte une contribution majeure à la cause des Alliés au cours de la Deuxième Guerre mondiale. Cela nécessite une présence accrue à l'étranger et de nouvelles missions ouvrent leurs portes d'un bout à l'autre du Commonwealth, en Amérique latine et en Europe. La guerre amène également le Ministère à assumer de nouvelles responsabilités au pays même – par exemple la surveillance du commerce des biens stratégiques et la collecte de renseignements.

Les diplomates canadiens réussissent à obtenir pour le Canada la place qui lui revient parmi les Alliés pour soutenir l'effort de



par ses successeurs jusqu'en 1946.

Établir une présence à l'étranger

Lorsqu'en 1914 le Canada entre en guerre aux côtés de la Grande-Bretagne, Ottawa demande qu'on le consulte au sujet de la stratégie des Alliés. Borden devient donc membre du Cabinet de guerre impérial; après la guerre, en 1919, le Canada adhère de

guerre et façonner le monde de l'après-guerre. Le Canada joue un rôle central dans la création de l'Organisation des Nations Unies.

En 1946, le Ministère obtient son propre ministre pour la première fois depuis 1912 : Louis Saint-Laurent devient secrétaire d'État aux Affaires extérieures, pour ensuite devenir premier

ministre en 1948. Il a comme subordonné Lester B. Pearson, d'abord premier sous-secrétaire, puis secrétaire d'État aux Affaires extérieures.

Les deux hommes favorisent un internationalisme actif et responsable. Sous leur direction, le Ministère continue de s'agrandir alors que le Canada occupe une place de plus en plus importante sur la scène internationale.

Les diplomates canadiens jouent un rôle crucial dans la création de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord, le déploiement de l'aide étrangère dans le cadre du plan Colombo et les premiers efforts de maintien de la paix de l'ONU.

En 1956, le Canada aide à résoudre la crise de Suez lorsque Pearson propose que les Nations Unies déploient une force de maintien de la paix. Celle-ci servira de modèle à de nombreuses interventions de l'ONU et incitera le premier ministre conservateur John Diefenbaker à promettre l'appui du Canada à l'envoi d'une mission de maintien de la paix au Congo en 1960.

Au moment de la Révolution tranquille au Québec pendant les années 1960, le Ministère élabore une politique étrangère qui reflète le caractère bilingue du Canada, notamment en établissant des liens plus étroits avec la France et les autres pays francophones.

En 1968, le Canada possède 93 missions diplomatiques à l'étranger; il est en outre accrédité auprès de 41 pays de plus.

Un ministère intégré

Pierre Elliot Trudeau succède à Pearson dans les fonctions de premier ministre en 1968, à la tête d'une équipe qu'il appelle « des nouveaux avec de nouvelles idées ». À la suite d'un examen approfondi de la politique étrangère, le nouveau gouvernement accorde une importance primordiale aux intérêts nationaux du Canada, qualifiant la politique étrangère du pays de « prolongement des politiques nationales à l'étranger ».

Le Ministère s'adapte difficilement aux exigences du nouveau premier ministre et doit rivaliser d'influence avec les autres ministères et avec les conseillers en politique étrangère de Trudeau lui-même. Il continue néanmoins à jouer un rôle central dans la

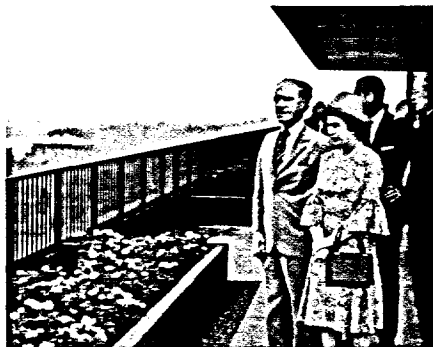
plus d'un million de milles carrés.

Dès 1969, le gouvernement entreprend d'intégrer ses opérations à l'étranger. Le but recherché est de faire en sorte qu'un seul ministère soit chargé de la politique étrangère, des programmes d'aide et du commerce. En janvier 1982, le ministère des Affaires extérieures est fusionné avec le Service des délégués commerciaux pour former un seul ministère responsable des affaires étrangères et du commerce, qui aura un nouveau nom et un mandat plus vaste.

En 1984, le gouvernement progressiste conservateur de Brian Mulroney fait de l'amélioration des relations entre le Canada et les États-Unis sa priorité en encourageant le ministère intégré à mettre davantage l'accent sur la politique économique et commerciale. Cela mène à la conclusion en 1989 de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis, puis à l'Accord de libre-échange nord-américain qui lui succède en 1994 et est aujourd'hui une pierre angulaire de la prospérité canadienne. Par ailleurs, les négociateurs canadiens participent activement aux efforts visant à transformer l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce en Organisation mondiale du commerce.

En 1993, un nouveau gouvernement arrive au pouvoir et le Ministère change de nom pour devenir le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les réductions budgétaires des années 1990 forcent le Ministère à se concentrer sur son mandat fondamental : une politique étrangère et commerciale efficace, la promotion des échanges commerciaux et la prestation de services consulaires. Il se limite à des objectifs restreints mais importants : soutenir l'économie canadienne au moyen d'une série de missions commerciales de haut calibre d'Équipe Canada, appuyer la campagne internationale pour l'interdiction des mines terrestres et participer aux efforts en vue de créer la Cour pénale internationale. Dernièrement, les diplomates canadiens ont uni leurs efforts à ceux des travailleurs de l'aide, des soldats et des policiers pour la reconstruction de l'Afghanistan déchiré par la guerre.



réalisation des priorités stratégiques du gouvernement. On fait appel à son expertise tant dans les démarches visant à établir des relations diplomatiques avec la République populaire de Chine que dans la négociation de la Convention des Nations Unies sur le droit de la mer, grâce à laquelle le territoire canadien s'agrandit de

Greg Donaghy est le chef de la Section des affaires historiques de la Direction de la recherche sur les politiques, section qui orchestre les préparatifs des célébrations entourant le centenaire du Ministère.

Florence Nguyen (centre) et sa soeur, Valerie, à Hoi An. Photo à droite : Florence (centre) est entourée par sa famille à Ho-Chi-Minh (ville anciennement connue sous le nom de Saïgon).



VIETNAM, MON PAYS AUX MILLE SOURIRES

Florence Nguyen a quitté son Vietnam natal en bas âge dans des circonstances très difficiles. Elle y est retournée près de 30 ans plus tard pour retrouver son pays et son peuple complètement changés. Ces deux expériences continuent d'influencer son travail au MAECI.



J'avais toujours imaginé qu'un jour, je refoulerais le sol du Vietnam, ce pays qui m'a vue naître et qui a nourri mes ancêtres. Voyage voulu et espéré mais toujours renvoyé aux calendes grecques par peur d'être confrontée à des pans de mon enfance que la guerre a stigmatisés dans mes souvenirs. Un jour, lasse d'entendre la litanie de ma soeur m'enjoignant de l'accompagner dans son voyage planifié au Vietnam, j'ai fini par acquiescer.

Retour donc au pays des mille sourires pour trois petites semaines, après une longue absence de près de 30 ans. Le voyage était prévu à la fin de janvier 2008. L'itinéraire se résumait principalement à trois arrêts dans les trois villes les plus réputées : Hanoï, Hué et Ho-Chi-Minh-Ville.

Dans l'avion, j'ai dévoré un guide sur le Vietnam d'un seul trait, surtout la section de l'histoire de ce pays qu'on nomme le pays du dragon, sublime et somptueux. En parcourant les vestiges du Vietnam, et la lutte des Vietnamiens face aux occupations étrangères, j'ai ressenti une fierté certaine envers mon peuple d'origine, flegmatique et obstinément résolu dans sa quête d'indépendance. La fibre patriotique ne m'avait jamais

véritablement quittée.

Évoquer le passé de ma famille, c'est un peu refouiller l'histoire du Vietnam, entre le Sud et le Nord, mon père étant de Hanoï et ma mère étant du Sud. La mémoire de mes ancêtres, les souvenirs de mes parents, de ma soeur, et les miens sont autant de pièces d'un même casse-tête qui me permettent de mieux cerner l'histoire du Vietnam et celle de ma famille. Et à travers eux, comprendre la mienne.

Entre les vols de nuit, je n'ai pas fermé l'œil. J'ai repensé à mon enfance de l'après-guerre au Vietnam. Aux images de ma mère qui me racontait, le regard solennel, que mes parents auraient pu continuer leur vie au Vietnam, mais pour nous offrir la même qualité de vie qu'elle avait connue, ils ont tout laissé derrière eux. Les sacrifices feutrés de mes parents pour une terre promise transcendent leur propre destin au Vietnam. Cela relève d'un stoïcisme sans pareil. Partis comme *boat people* les mains presque vides sur une embarcation de fortune, nous étions amenés par le destin à nous établir sur une terre dominée par l'espace et le froid où l'inconnu était pour l'enfant que j'étais aussi fascinant que terrifiant.

J'ai pensé à mes parents avant l'atterrissage. Je voulais qu'ils revoient le Vietnam à travers mon regard.

En foulant le sol vietnamien, c'était ahurissant de réaliser que tout redevenait prodigieusement familier : les odeurs, les plats, les boissons, les bruits, les attitudes aussi, comme cette habitude singulière qu'ont les Vietnamiens d'embrasser les enfants en aspirant une grande bouffée d'air avec le nez. Mes parents ont d'ailleurs gardé cette habitude. Mais avant tout, ce sont le rire et cette irrésistible envie de taquiner qui caractérisent les Vietnamiens. On s'esclaffe d'un rien et le rire est contagieux.

On dit que le voyage forme la jeunesse. Pour moi, ce voyage est surtout un parcours initiatique, qui m'a aidée à poser un regard neuf sur ce pays en ébullition, caractérisé par une jeunesse qui compte pour plus de 50 % des quelque 85 millions d'habitants. La jeunesse, formidable vecteur de la modernisation du pays, est en train de bouleverser les modes de vie, surtout celui des femmes. On dit que la femme vietnamienne est la plus libre, la plus puissante de toutes les femmes ayant reçu l'influence confucéenne en Asie. Elle a participé à toutes les guerres, aux luttes pour la survie. D'hier

moi et font une place de choix aux Viet Kiêu – nom attribué aux Vietnamiens d'outre-mer – dans un marché qui a besoin d'importer l'expertise que ces derniers ont acquise ailleurs. Combien de fois avais-je entendu des sérénades de Vietnamiens qui plaidaient pour mon retour au bercail afin de bâtir le Vietnam de demain, pas si lointain. Dans mon esprit, j'ai toujours pensé que je pourrais avoir le meilleur des deux mondes. Servir le Canada dans un pays qui m'est familier.

J'ai passé mon séjour à rêver de travailler un jour au Vietnam. Quitter comme Vietnamienne pour y revenir comme Canadienne. Ne serait-ce pas une élégante manière de boucler la boucle? N'est-ce pas là le plus beau témoignage de gratitude envers mes parents et mon pays d'adoption?

Comme j'ai vécu la plus grande partie de ma vie au Canada, je me sens résolument Canadienne aux origines vietnamiennes. J'ai su jeune que j'aurais un regard plus empathique sur la vie et sur les êtres, un regard qui lézarderait entre l'ombre et la lumière. La diversité, socle du multiculturalisme canadien, est une richesse qui se retrouve admirablement dans d'autres pays, comme c'est le cas

Nos points de vue sont puisés dans nos vécus d'ailleurs qui ne se retrouvent pas nécessairement dans les livres ou sur un banc d'école, surtout si les mentalités sont diamétralement différentes. Cela est particulièrement vrai dans mon travail au Ministère.

et encore d'aujourd'hui, elle demeure un levier actif et un pivot sur lequel s'appuie l'homme. Dans les campagnes, il est encore de coutume de voir les femmes travailler pour supporter leurs maris, un legs confucéen qui remonte à l'époque des mandarins. Fait amusant, la majorité des femmes d'aujourd'hui portent un cache-nez sur leur visage et des gants en raison de la pollution, certes, mais surtout pour se protéger du soleil : plus les femmes ont la peau pâle, plus elles ont de chances de trouver un mari!

Le Vietnam n'a de cesse d'intriguer par son modernisme et ses traditions séculaires. Dans un pays où le culte des ancêtres est omniprésent, les liens du sang sont sacrés. Les autels dédiés au culte des ancêtres sont dressés partout, dans les pagodes, les maisons, les restaurants, les commerces, même sur les chemins de campagne où longent les autels de fortune en hommage aux âmes errantes ou à ceux qui ont trouvé la mort sur la route.

Par contraste, des signes indéniables de modernisation façonnent ce pays millénaire qui se métamorphose à vue d'œil. Le Vietnam se met au diapason de l'ère numérique du XXI^e siècle. L'adhésion du Vietnam à l'Organisation mondiale du commerce offre une excellente opportunité au secteur des télécommunications. Avec l'éducation et la formation, la science et la technologie constituent la politique nationale prioritaire.

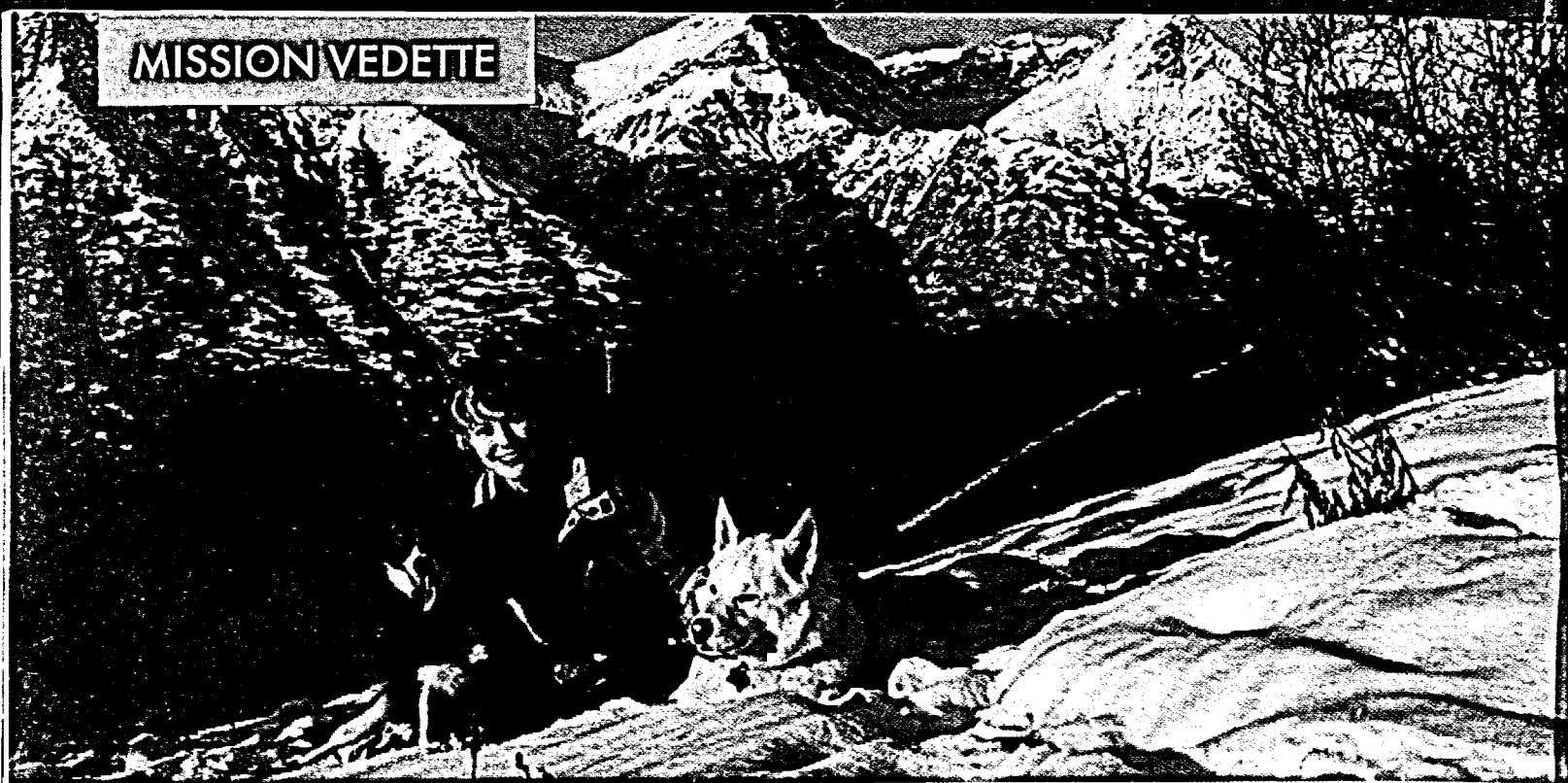
Entre modernité et coutumes séculaires, le Vietnam offre un charme irrésistible aux touristes. On raconte que le Vietnam ne garde aucune rancune envers ses envahisseurs...ou envers ses enfants qui ont quitté leur terre. Sous l'impulsion de la modernité, les Vietnamiens n'hésitent pas à courtiser les *ex-boat people* comme

au Vietnam avec ses 54 ethnies. La diversité, c'est le fer de lance des néo-Canadiens parce qu'on peut tirer profit de ses racines. Nos points de vue sont puisés dans nos vécus d'ailleurs qui ne se retrouvent pas nécessairement dans les livres ou sur un banc d'école, surtout si les mentalités sont diamétralement différentes. Cela est particulièrement vrai dans mon travail au Ministère. Le choix de ce ministère n'est pas le fruit du hasard.

J'en étais si fière que j'ai demandé qu'on m'amène devant l'ambassade du Canada à Hanoï. Au moment de prendre une photo, le garde vietnamien, posté devant les grilles de l'ambassade, m'a fait signe du regard que je n'avais pas le droit. Mon guide s'est alors précipité pour lui dire que j'étais Canadienne et aussitôt, il me cédait la place. J'ai alors voulu prendre une photo avec lui mais il a secoué la tête, prétextant qu'il n'était pas assez beau garçon pour faire partie du portrait.

J'ai quitté l'antre du dragon le cœur gros, mais j'ai emporté dans mes bagages des souvenirs impérissables, dont ce fameux sourire des Vietnamiens et leur accueil généreux. Partout où je suis passée, on me chantait toujours le même refrain avec l'éternel sourire candidement accroché sur les lèvres : *Revenez nous revoir!* Le destin est ce que la vie fait de nos désirs, disait l'humoriste français, Gustave Parking. Oui, je reviendrai au Vietnam.

Flo Nguyen s'est jointe au MAECI en décembre 2007 en qualité de stratège en communication à la Direction des communications (BCD).



ANCHORAGE, BIEN SÛR!

Les Alaskiens ne nous ont jamais demandé pourquoi nous avons ouvert une mission dans leur État, mais plutôt pourquoi nous ne l'avons pas fait plus tôt.

PAR KAREN MATTHIAS

Ankara? » La voix de l'agent de soutien SIGNET semblait confuse.

« Non, Anchorage, en Alaska », répétau-je.

« Mais nous n'avons pas de mission en Alaska. »

Les collègues qui ont déjà participé à l'établissement d'un consulat dans une région éloignée auront sans doute rencontré ce genre de confusion à Ottawa. Mon courrier s'est déjà rendu jusqu'à Ankara, et on m'a même demandé pourquoi le Canada avait besoin d'une mission dans le Grand Nord canadien. En Alaska, au contraire, on ne n'a jamais demandé pourquoi nous avons établi la mission, mais plutôt pourquoi nous avons attendu si longtemps pour le faire.

Le consulat du Canada à Anchorage, un titre qui paraît plutôt grandiose pour un petit bureau de REPAP situé dans un centre d'affaires et comptant une Canadienne et deux employés locaux, a été établi dans le cadre de l'Initiative de représentation accrue aux États-Unis du MAECI. Ce dernier a ouvert sept missions et nommé 17 consuls honoraires supplémentaires en 2003 et 2004, afin de renforcer la promotion du commerce et des intérêts du Canada au niveau régional.

Lorsque je suis arrivée en août 2004, munie de mon ordinateur portatif, je me suis trouvée dans un bureau vide. Heureusement, Rudy Brueggemann, un agent des relations politiques et économiques et des affaires publiques du consulat général à Seattle, employé recruté sur place très compétent qui venait de remporter le concours pour occuper le même poste à Anchorage,

est arrivé le même jour que moi. J'espérais que nous pourrions travailler pendant quelques semaines sans attirer l'attention, histoire d'organiser le bureau et de mettre au point une stratégie pour établir des contacts dans la ville. Au contraire, le soir suivant nous étions invités à un dîner officiel en l'honneur du sénateur américain Ted Stevens. Au moment de remplir les deux valises qui devaient me suffire pendant l'été et jusqu'au début de l'hiver, alors que je devais recevoir le reste de mes effets personnels, il ne m'était pas venu à l'idée d'y inclure une tenue de soirée!

Entre le moment de notre présentation officielle pendant le dîner et celui de notre visite au bureau du gouverneur le lendemain, la ville entière a appris que nous étions là. Plutôt que de travailler à établir des contacts, nous avons dû gérer notre emploi du temps de façon à répondre à l'avalanche d'invitations que nous recevions. Je n'aurais pas pu demander un accueil plus chaleureux de la part des Alaskiens.

Il ne faut d'ailleurs pas s'en étonner, car les Alaskiens connaissent bien le Canada. Non seulement est-il impossible de se rendre par voie terrestre de l'Alaska jusqu'aux Lower 48 (le nom donné ici aux États-Unis continentaux) sans passer par le Canada, mais on ne peut même pas se rendre d'Anchorage à Juneau, capitale de l'État, par la route sans traverser le territoire canadien. Il est d'ailleurs techniquement impossible d'aller à Juneau en voiture, à moins d'emprunter un traversier.

C'est ainsi que lorsque j'ai demandé à un groupe d'Alaskiens combien d'entre eux avaient déjà visité le Canada, ils ont tous

levé la main. Et même plus, les habitants de cet État me disent souvent qu'ils se sentent plus proches des Canadiens que de leurs compatriotes « du Sud ». Leur connaissance intime du Canada et la sympathie qu'ils éprouvent à son endroit facilitent grandement mon travail.

Il doit faire froid chez vous?

Il suffit que je téléphone à Ottawa entre octobre et mars pour qu'on me dise : « Anchorage? Vous ne me dites pas! Quelle température fait-il chez vous? » La plupart du temps, nous nous rendons compte qu'il fait plus froid à Ottawa ce jour-là. Bien qu'elle soit située au nord du 60^e parallèle, Anchorage est en effet une ville côtière et les hivers y sont étonnamment doux. La principale différence avec Ottawa est le manque de lumière. Pendant la pire période, à la fin décembre, le soleil se lève à 10 h 30 pour se coucher à 15 h 30. Je n'irai pas jusqu'à dire que c'est super de vivre avec un maigre cinq heures d'ensoleillement par jour, mais c'est tout de même un problème contournable. Notre bureau est maintenant équipé d'une lampe de luminothérapie et j'ai appris à aimer les sports d'hiver. Je m'adonne à l'escalade sur glace et à l'alpinisme, et la ville possède de nombreuses pistes éclairées pour la course et le ski de fond. Il s'agit seulement de faire attention aux orignaux urbains grincheux (ce n'est pas une blague : plusieurs milliers d'orignaux vivent dans cette région). Et puis, évidemment, le soleil de minuit vient compenser les longues nuits d'hiver. Au moment d'écrire cet article, en juin, le soleil se lève à 4 h 20 et se couche à 23 h 38.

La vie doit être assez tranquille?

J'ai l'impression que la plupart des Canadiens s'imaginent qu'Anchorage est une ville qui a à peu près la même taille que Whitehorse ou Yellowknife. En fait, elle compte près de 300 000 habitants et on y trouve toutes les commodités. Ce qui est intéressant, du point de vue professionnel, c'est que presque tous les dossiers importants liés aux relations canado-américaines touchent l'Alaska de près ou de loin. D'ailleurs, en raison de leur situation géographique particulière, les Alaskiens sont souvent nos alliés lorsque ces questions sont soulevées. Notre frontière commune s'étend sur plus de 2 412 kilomètres et les Alaskiens se préoccupent grandement de savoir s'il est aisé ou non de la franchir. Trente-deux membres des Forces canadiennes affectés à la région alaskienne du NORAD sont installés avec leurs familles près d'Anchorage. De plus, les entreprises canadiennes ont investi 3 milliards de dollars en Alaska depuis 1981 dans le secteur de l'exploration et de la mise en valeur des ressources minières, et elles y poursuivent activement des activités d'exploration pétrolière et gazière. Si le pipeline proposé pour transporter le gaz naturel de l'Alaska se rend jusqu'en Alberta, ce projet de 30 milliards de dollars sera le plus vaste à avoir jamais été entrepris par le secteur privé en Amérique du Nord. En outre, nos deux pays sont liés par des accords importants et complexes dans le domaine de la pêche, et les relations entre les Autochtones alaskiens et les Premières Nations canadiennes sont millénaires. Au total, cinq cultures autochtones distinctes chevauchent la longue frontière qui sépare nos deux pays. Enfin, les changements climatiques, qui ont déjà de profondes répercussions sur l'Arctique, représentent un défi que partagent le Canada et l'Alaska. Bref, je n'ai jamais l'occasion de trouver le temps long.

Il y a bien quelques inconvénients à travailler dans un poste reculé. Par exemple, je me sens un peu déconnectée de mes collègues et de l'Administration centrale, même si notre mission centrale à Seattle fait tout ce qu'elle peut pour me tenir au courant. Les courriels et les coups de téléphone ne remplacent tout simplement pas les déjeuners et les bavardages dans les corridors. Par contre, j'adore l'autonomie, la diversité des tâches et les défis associés à une aussi petite mission implantée dans un pays aussi important.

Karen Matthias est entrée au Service extérieur par la filière politique en 1994. Elle a été affectée à Moscou et détachée auprès de l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe. Elle est très heureuse de pouvoir prolonger pour une cinquième année son affectation à Anchorage, où elle continuera de promouvoir le Canada et d'éviter les rencontres avec des orignaux grincheux.



QUE VOUS SOYEZ PRÊT OU NON, UNE RÉVOLUTION SOCIALE SE PRÉPARE

Les nouveaux outils de communication et de réseautage sont en train de changer le visage du monde du travail, pour ne pas dire du monde entier. Le MAECI suit lui aussi le courant.

PAR NATHALIE GERVAIS

Un vent de changement et d'innovation souffle présentement sur le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Dans la foulée des technologies émergentes qui redéfinissent et ré-énergisent le monde du travail et la façon dont les entreprises travaillent aujourd'hui, le MAECI n'a d'autre choix que de s'actualiser afin de suivre l'ère de la modernisation.

La réalité actuelle est que tout bouge très rapidement. De nouvelles puissances économiques émergent partout dans le monde, le marché devient de plus en plus concurrentiel, les gouvernements

mettent en place de nouvelles stratégies internationales, les baby boomers quittent le marché du travail, les technologies évoluent à une vitesse fulgurante et les entreprises développent sans cesse de nouveaux stratagèmes pour attirer les travailleurs.

Ces nouveaux défis nous obligent à innover et à moderniser nos méthodes si nous ne voulons pas perdre notre place dans ce marché concurrentiel. Nous devons changer notre façon de travailler, nous renouveler et nous transformer.

Il importe encore plus d'améliorer nos façons de communiquer dans un milieu éclectique et géographiquement dispersé comme le nôtre. Plusieurs relations stratégiques se tissent au fil des années mais la rotation incessante des employés rend difficiles le



NOUS SOMMES TOUS LIÉS LES UNS AUX AUTRES : Le comité Web 2.0 (de gauche à droite) première rangée : Anne Maffre, Nora Chow, Nathalie Gervais, Brandon Lee, Pierre Sabourin, Marie Alwick, Chantal Wolfe. Deuxième rangée : Christián Shanahan, Barry Honeyman, Robert Miron, Alain Lemay, Jean-Jules Renaud, Luis Barnes (Absents : Patrick Cormier, Gaspar Barbán, Helen Jelich, Susan Thorne). Photo de Danny Kuka et Michel Pixel.

maintien de ces relations et la mise en commun des connaissances. Le MAECI dispose d'une vaste communauté d'employés professionnels, talentueux, intelligents et cultivés, et nous devons trouver des outils pour permettre à tous ces gens de communiquer entre eux dans un milieu où les barrières culturelles, hiérarchiques, générationnelles et organisationnelles sont aplanies.

C'est dans cette optique que le MAECI a procédé à l'acquisition de nouveaux outils de collaboration électronique dans le contexte des nouvelles technologies Web 2.0. Cette initiative appelée « e-collaboration » a été lancée par le Secteur de la plateforme internationale pour appuyer le Programme de transformation du Ministère, et est mise en œuvre par la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie (AID) sous la gouverne de Gaston Barban, dirigeant principal de l'information.

Il ne faut toutefois pas confondre ces nouveaux outils avec une initiative technologique. En fait, comme l'explique Gaston Barban, « l'initiative de communication électronique a pour but de transformer la façon dont nous communiquons et partageons

courriels.

Blogues internes : cette pratique, qui s'inscrit dans le réseautage social, est déjà répandue sur la Colline du Parlement et de nombreux ministres et sous-ministres ont leurs propres blogues. Les membres de la direction et tous les employés du Ministère pourront avoir leur propre blogue pour discuter des enjeux professionnels, des projets et des initiatives, programmes et services. La mise à jour des blogues est laissée à la discrétion des auteurs, le but étant d'échanger ses idées, ses connaissances et sa propre expertise avec des gens intéressés. Les blogues pourront également servir d'outil pour tenir les employés au courant de l'évolution de certains projets. Cette technologie permet la rétroaction, et donc un engagement accru des employés sur divers sujets et ce, peu importe leur rôle au Ministère.

Le déploiement des outils de réseautage social (blogues, profils personnels et plusieurs autres), prévu dans la nouvelle année, relève de Nora Chow, directrice des systèmes d'information ministériels. Des cours et des ateliers seront mis sur pied afin

La richesse intellectuelle et le savoir-faire collectif, qui représentent un atout incomparable et irremplaçable au sein de notre ministère, seront mis en commun et conservés à tout jamais pour les années à venir.

l'information au sein du ministère. Ces outils nous permettront d'améliorer la façon dont nous bâtissons notre base de connaissances et développons les réseaux. Ainsi, la technologie est simplement la plateforme et le catalyseur de ce changement. »

Le concept Web 2.0 est simple : les utilisateurs génèrent eux-mêmes le contenu. Les individus s'échangent et se communiquent des faits, des idées, des sites de référence, des expériences, des connaissances et tout autre sujet qui les intéressent. Les technologies Web 2.0 proposent de miser sur l'intelligence collective plutôt que sur les connaissances de quelques individus.

Aperçu des outils e-collaboration du MAECI

Wiki@MAECI : le Wiki permet de travailler collectivement et simultanément sur un document. Par exemple, vous pourrez maintenant préparer des notes de breffage, des rapports de mission ou d'autres documents en collaboration avec divers employés du Ministère, peu importe où ils se trouvent. En quelques heures, tous les experts auront été contactés et auront contribué leur contenu respectif.

Le déploiement du Wiki, prévu d'ici décembre 2008, a été placé sous la responsabilité d'Helen Jelic, directrice de la gestion de l'information et du savoir. Le Wiki est déjà disponible à l'adresse http://10.20.20.108/index.php?title=Main_Page.

Réseautage social : les profils personnels remplaceront le répertoire actuel des employés. Ces profils offriront beaucoup plus de latitude aux employés pour insérer leur photo, leurs intérêts, leurs connaissances et compétences et leurs réseaux professionnels – bref, une espèce de « Facebook ministériel ». Le répertoire permettra de trouver l'expertise requise en tout temps, rapidement et sur n'importe quel sujet. À l'aide de mots-clés (Chine, ouragans, politique française, etc.), vous faites une recherche et vous trouvez toutes les personnes ressources au sein du Ministère possédant cette expertise. Résultat : moins de recherches, de réunions et de

d'aider les employés à s'adapter à ces outils et à en faire le meilleur usage possible.

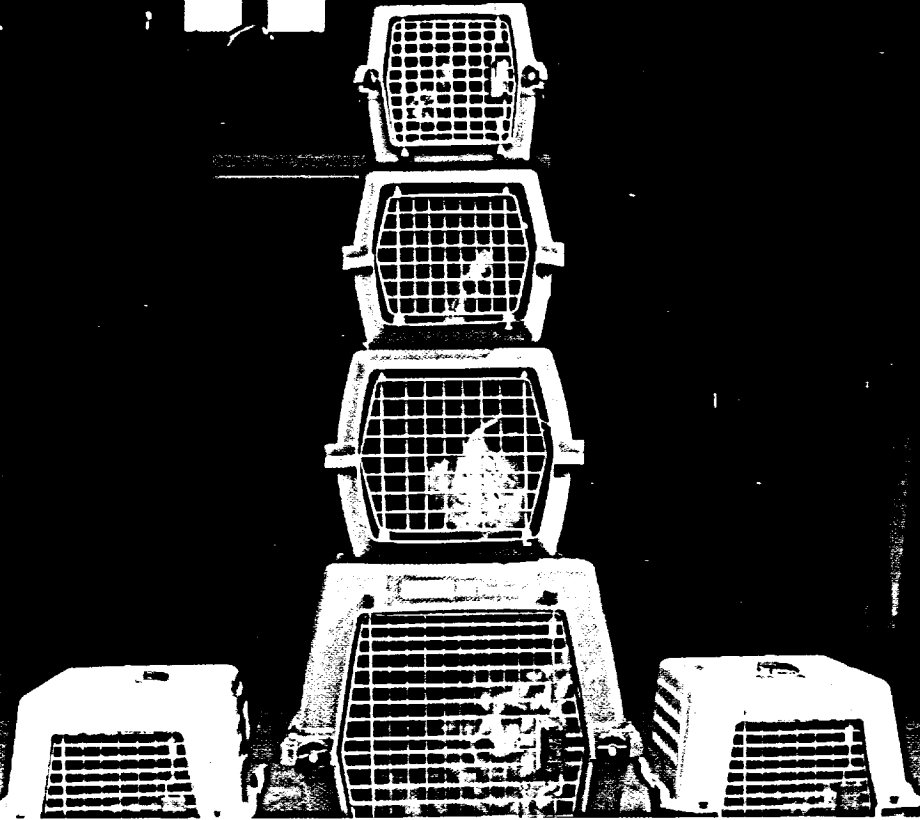
Ainsi, la richesse intellectuelle et le savoir-faire collectif, qui représentent un atout incomparable et irremplaçable au sein de notre ministère, seront mis en commun et conservés à tout jamais pour les années à venir.

Les « NetGen » représentent maintenant la majorité des effectifs que nous tentons d'attirer et de conserver. Cette génération, qui comprend les individus de moins de 29 ans, a grandi avec Internet, et ces personnes sont donc très présentes sur le Web où elles collaborent et prennent part à des échanges de façon presque quotidienne. Pensons à Facebook, Wikipedia, Flickr, YouTube, Blogger, etc. D'ici 2010, avec les retraites des baby boomers, 40 % de l'effectif fera partie des NetGen... Nos homologues américains et britanniques ont déjà agi en conséquence en adoptant les technologies Web 2.0 pour joindre cette partie de la population. À nous de leur emboîter le pas...

Le champion de cette initiative, Pierre Sabourin, sous-ministre adjoint, Secteur de la plateforme internationale, se dit emballé : « la collaboration électronique nous offre une opportunité incroyable de connecter les gens et de bâtir des réseaux solides à l'intérieur du Ministère, tout en mettant l'expertise de tous et chacun à portée de main des employés. Nous invitons toute personne intéressée à prendre part à cette initiative à communiquer avec Gaston Barban. Nous avons besoin de la participation du plus grand nombre possible d'employés dans toutes les sphères, communautés et bureaux du Ministère afin d'assurer le succès de ces outils. »

L'heure est au changement et à la révolution. Ces nouveaux outils vont incontestablement révolutionner la façon dont nous travaillons au MAECI. Êtes-vous prêts?

Nathalie Gervais est gestionnaire des communications électroniques à la Direction des communications (Affaires étrangères).



EN AFFECTATI N AVEC SES ANIMAUX

Diana Roué ne se considère pas une experte sur la question des déplacements avec des animaux de compagnie, mais ayant eu jusqu'à sept animaux à la fois dans ses affectations à l'étranger, cela lui confère une certaine autorité en la matière.



Depuis de nombreuses années, je rebats les oreilles de mes collègues, de ma famille et de mes amis avec les récits interminables des tribulations de mes affectations à l'étranger en compagnie des nombreux félins et canins de ma famille. Il nous est même arrivé de voyager avec six chats et un corgi aux aguets.

Aujourd'hui, on me demande de mettre mes souvenirs sur papier dans l'espoir qu'ils pourront en aider d'autres à gérer les nombreuses décisions qu'il faut prendre avant de partir en affectation avec des animaux de compagnie.

Malgré toute cette ménagerie, je ne me considère pas une experte dans ce domaine. J'ai donc discuté avec d'autres collègues qui étaient accompagnés de leur chien ou chat favori lors de leurs affectations. Si votre compagnon n'appartient pas à l'espèce canine ou féline, j'ai bien peur de ne pouvoir vous

aider, car je n'ai aucune expérience des animaux à plumes, à nageoires ou à écailles.

La planification d'un voyage en compagnie d'un animal commence avec votre choix d'affectation. Il est indispensable de se renseigner minutieusement afin de pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Le nouvel environnement est-il accueillant envers les chats et les chiens? Ceux-ci devront-ils être mis en quarantaine ou seront-ils exposés à des préjugés culturels, religieux ou sociaux?

- Existe-t-il des restrictions par rapport aux animaux dans les logements du personnel?

- Peut-on trouver des soins vétérinaires, médicaments, aliments, fournitures et services de pension pour animaux qui sont adéquats?

- Quelles compagnies aériennes et quels aéroports acceptent les animaux? Lesquels devraient être

évités?

Il faut également savoir que le Service extérieur n'a pas de directives particulières couvrant les dépenses faites pour les animaux avant le départ : examens médicaux, vaccins, certificats, cages approuvées par la compagnie aérienne, frais de vol, etc., sans oublier les réserves d'aliments, de fournitures et de médicaments spéciaux dont votre animal aura besoin mais qui ne sont pas offerts sur place.

Après avoir fait vos recherches, pesé le pour et le contre sur les plans financier et psychologique et décidé d'apporter votre animal domestique en affectation, vous devrez ensuite consulter votre vétérinaire. Après avoir considéré les questions d'âge et de santé, nous en sommes venus à la

La planification d'un voyage en compagnie d'un animal commence avec votre choix d'affectation. Il est indispensable de se renseigner minutieusement.

conclusion que nous préférons amener avec nous nos chats Chompsky, âgé de 17 ans à l'époque, et Cyril, qui avait des problèmes cardiaques, plutôt que de les laisser avec des membres de la famille ou des amis. Le recours ou non aux tranquillisants est une question à discuter avec votre vétérinaire. Nous avons toujours préféré ne pas tranquilliser nos animaux, principalement parce qu'il est impossible de savoir combien de temps le médicament agira et quel effet il aura sur eux.

Une fois les recherches et les consultations terminées, vous recevrez votre CFA, ce qui pour nous veut

dire « confirmation finale relative aux animaux ».

La journée du déménagement est déjà assez stressante pour les humains. Les chats et les chiens peuvent être éprouvés de la même manière. On leur enlève tout ce qui leur est familier, et dans toute cette confusion et tout ce chaos, vous n'aurez peut-être pas le temps de leur expliquer ce qui se passe. Les conseils qui suivent faciliteront peut-être les choses pour vous et vos animaux.

Placez la cage dans la maison environ une semaine avant le déménagement, laissez la porte ouverte et placez un jouet, une serviette ou un vieux t-shirt imprégné de votre odeur à l'intérieur. Cela permettra à votre animal de s'habituer à la cage, et

amicale et bienveillante dans les coulisses d'un aéroport lointain puisse l'appeler par son nom et lui faire sentir qu'il n'est pas seul ou abandonné;

- colle ses documents (vaccinations, soins médicaux, etc.) sur le côté de la cage;

- écrit une courte note, dans les deux langues officielles, qui est également collée à la cage, demandant de remplir le petit contenant d'eau sur la cage et de prononcer doucement le nom de l'animal.

Vous arrivez ensuite à votre destination. Vous êtes maintenant aux douanes, attendant impatiemment l'arrivée de votre cher animal.

Votre chien ou votre chat arrive. Il semble sain et sauf, mais peut-être un peu

l'odeur familière devrait le réconforter durant ce voyage qui pourrait être long et éprouvant.

Essayez de mettre l'animal en pension ou de l'envoyer chez des amis ou membres de votre famille avant l'arrivée des déménageurs. Les chats sont particulièrement curieux et pourraient se cacher dans des boîtes sur le point d'être collées avec du ruban adhésif pour le transport. De quoi faire frémir!

Lorsque vous faites vos réservations pour l'hébergement, renseignez-vous auprès de l'hôtel ou du motel pour savoir si les animaux sont acceptés et si cela entraîne des frais supplémentaires.

Entre-temps, vous aurez contacté la compagnie aérienne, de sorte que lorsque vous arriverez à l'aéroport, vous aurez respecté leurs restrictions et règlements et vous aurez placé l'animal dans la cage de transport approuvée par la compagnie aérienne. Vous aurez aussi :

- adopté un comportement calme (les animaux peuvent sentir la panique et le stress);
- placé le collier et la laisse du chien sous le matelassage de la cage;
- écrit sur le devant de la cage « Je m'appelle Chompsky » (ou encore Minou ou Fido) dans l'espoir qu'une personne

fatigué. Mais que se passe-t-il! Quelle est cette odeur nauséabonde? Vous regardez amoureuxment dans la cage pour n'apercevoir qu'un chien qui vous tourne le dos ou un chat qui se met à grogner! Tout comme vous et votre famille humaine, l'animal est nerveux, fatigué, affamé... et il a besoin de faire un tour au petit coin.

Si vous arrivez tard au cours de la journée, vous devriez vous être entendu avec la mission pour qu'une litière temporaire soit prête. Dans vos bagages à main, vous devriez aussi apporter au chat ou au chien des gâteries et un peu de nourriture.

Quelques jours plus tard, vous voilà installé dans votre nouveau domicile avec tous les membres de votre famille, et tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes. Si vous décidez de vous lancer dans cette nouvelle aventure avec tout ce monde, je ne peux que vous souhaiter bon voyage.

Diana Roué travaille présentement dans le cadre du Programme de la plateforme nord-américaine. Elle a été affectée à Beyrouth, Rome, New York et Pretoria, et assumera de nouvelles fonctions à Los Angeles cet automne. Elle sera accompagnée de Miss Trillium, Leo, Murray, P.J., Bubble et Beasley, ainsi que de son conjoint John.



BEATRIZ VENTURA

AGENTE DES AFFAIRES PUBLIQUES RECRUTÉE SUR PLACE
BUENOS AIRES, ARGENTINE

Comme le temps file! Plus de 19 ans se sont écoulés depuis que j'ai commencé à travailler à l'ambassade du Canada à Buenos Aires à titre d'agente des affaires publiques recrutée sur place.

À l'époque, le Canada venait tout juste de joindre les rangs de l'Organisation des États américains et voulait établir un programme d'affaires publiques dans plusieurs pays des Amériques pour faciliter les communications et les partenariats dans la région. Comme j'étais née en Amérique du Sud mais avais grandi en Amérique du Nord, l'idée me paraissait très séduisante.

Comme les choses évoluent généralement aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du cadre diplomatique organisé, nous avons évidemment déjà eu des échanges dans le domaine des arts et le secteur universitaire. Le rôle du personnel de l'ambassade était, et reste encore aujourd'hui, de renforcer et d'enrichir le canevas de nos relations par un patient travail de tissage.

À ce moment-là, le Canada était plus ou moins le pôle Nord aux yeux de nombreux Argentins, et les Canadiens étaient également nombreux à confondre l'Argentine et le pôle Sud. À l'immense distance géographique entre les deux pays correspondait un gouffre non moins vaste sur le plan de l'information. Nos programmes d'études canadiennes sont donc devenus pour nous des autoroutes qui nous ont facilité l'accès aux universités, aux ONG et aux gouvernements, et qui ont permis d'établir avec eux des échanges factuels, enrichissants, de plus en plus larges et d'une importance cruciale. Ma responsabilité était de veiller à ce que les cours et programmes universitaires aient un contenu canadien et à encourager la création de bourses de stage dans les deux pays.

Pour saluer mes efforts de promotion des études canadiennes, le Conseil international d'études canadiennes a eu la gentillesse et la générosité de me décerner un certificat de mérite le 29 mai 2008. Quand j'ai appris que j'allais recevoir cette distinction, je me suis posé des questions qui m'ont amenée à certaines conclusions. En tout premier lieu, je me suis demandé pourquoi, dans la description que nous donnons de nous-mêmes sur les formulaires et dans les manuels, nous établissons une distinction aussi nette entre le personnel canadien et le personnel recruté sur place. Je me suis alors rendu compte qu'il ne devrait pas vraiment y avoir de différence. Les deux équipes dépendent en effet étroitement l'une de l'autre pour générer les moyens et les outils nécessaires à la réalisation de nos objectifs.

Je me suis interrogée également sur l'insuffisance de nos ressources, qui nous force à faire une planification linéaire alors même que nous sommes constamment aux prises avec des hauts et des bas. Mais ces contraintes sont atténuées par la grande liberté qui nous est accordée et par la possibilité que nous avons de faire appel à notre imagination et à presque toutes les facettes de notre formation pour mettre au point les programmes nécessaires.

Beatriz Ventura (à droite) reçoit un prix pour services rendus à l'ambassade du Canada à Buenos Aires.



Dernier point, et non le moindre, je me suis rendu compte que, malgré les milliers de kilomètres qui me séparent du Canada, je me vois comme la représentante à qui font confiance la coopérative artistique de Trois-Rivières, l'étudiant de Saskatoon, la grand-mère du Nunavut, l'environnementaliste de l'Île-du-Prince-Édouard ou l'enseignant autochtone de Hobbema. Il en va de même lorsque je présente la cause ou les réalisations d'Atom Egoyan, de Margaret Atwood ou du regretté Terry Fox, ou encore du premier ministre et de la gouverneure générale du Canada.

Je sais que j'aide le Canada à promouvoir ses valeurs et ses intérêts par-delà ses frontières, parce que ces valeurs et ces intérêts trouvent un écho immédiat et sincère en Argentine et auprès des Argentins.

À mes yeux, il est clair que mon équipe et moi-même sommes une espèce de service central qui a pour mission d'appuyer nos collègues du commerce et de l'immigration, et de veiller à ce que l'ambassadeur et les conseillers soient bien informés en vue de leur dialogue avec la société locale, qui est une véritable mosaïque. En Argentine, les vernissages, spectacles de ballet et dîners spéciaux ne commencent jamais avant 21 h. Je prends donc des vitamines et ne dédaigne pas la bienfaitrice caféine. Je me plains de tout : un séjour dans un spa me ferait souvent du bien, j'ai parfois le cerveau au neutre, et puis quoi encore! Mais aurais-je fait autre chose? J'en doute. Je vois clairement les traces que j'ai laissées derrière moi. J'ai eu du plaisir. J'ai beaucoup appris. Et mon travail aura été utile.

JOSÉE MÉNARD

AGENTE DES OPÉRATIONS AU CENTRE D'URGENCE
DE LA DIRECTION DES SERVICES CONSULAIRES

Dans une situation de crise et de chaos, il est essentiel de garder son sang-froid et de prêter une oreille attentive. Il arrive que des Canadiens non seulement reconnaissent l'aide supplémentaire qui leur a été fournie, mais qu'en plus ils démontrent leur gratitude envers ceux qui les ont aidés.

Etre agent des opérations au centre d'urgence de la Direction des services consulaires, c'est être prêt à relever des défis quotidiens et à interagir avec des gens de partout dans le monde. C'est savoir être patient et faire preuve de débrouillardise, d'empathie et de sang-froid, entre autres lors de situations inattendues, afin de pouvoir donner des directives et d'apporter un soutien aux personnes en détresse.

À mes débuts au centre d'urgence, il y a tout près de deux ans, j'ai été jumelée avec des agents principaux pour une formation d'environ un mois. La durée de la formation initiale vise à permettre aux nouveaux agents d'accomplir les tâches propres à chaque quart de travail et de se familiariser avec les services consulaires. Il y a des quarts de jour, de soir et de nuit, de semaine et de fin de semaine, car le centre d'urgence fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

Travailler avec un horaire de quarts n'est pas toujours facile et, avec le temps, cela peut devenir épuisant. Par contre, ce type d'horaire a aussi ses avantages! Imaginez : vous pouvez passer une belle journée ensoleillée du mois de juin sur la terrasse d'un petit café ou à la plage à lire paisiblement un bon bouquin, tandis que le reste de la ville est au boulot. Ou encore l'hiver, vous pouvez aller dévaler les pentes de votre centre de ski préféré, en semaine, lorsqu'il n'y a que vous, la poudreuse et quelques autres fanatiques de sports d'hiver qui sont au rendez-vous.

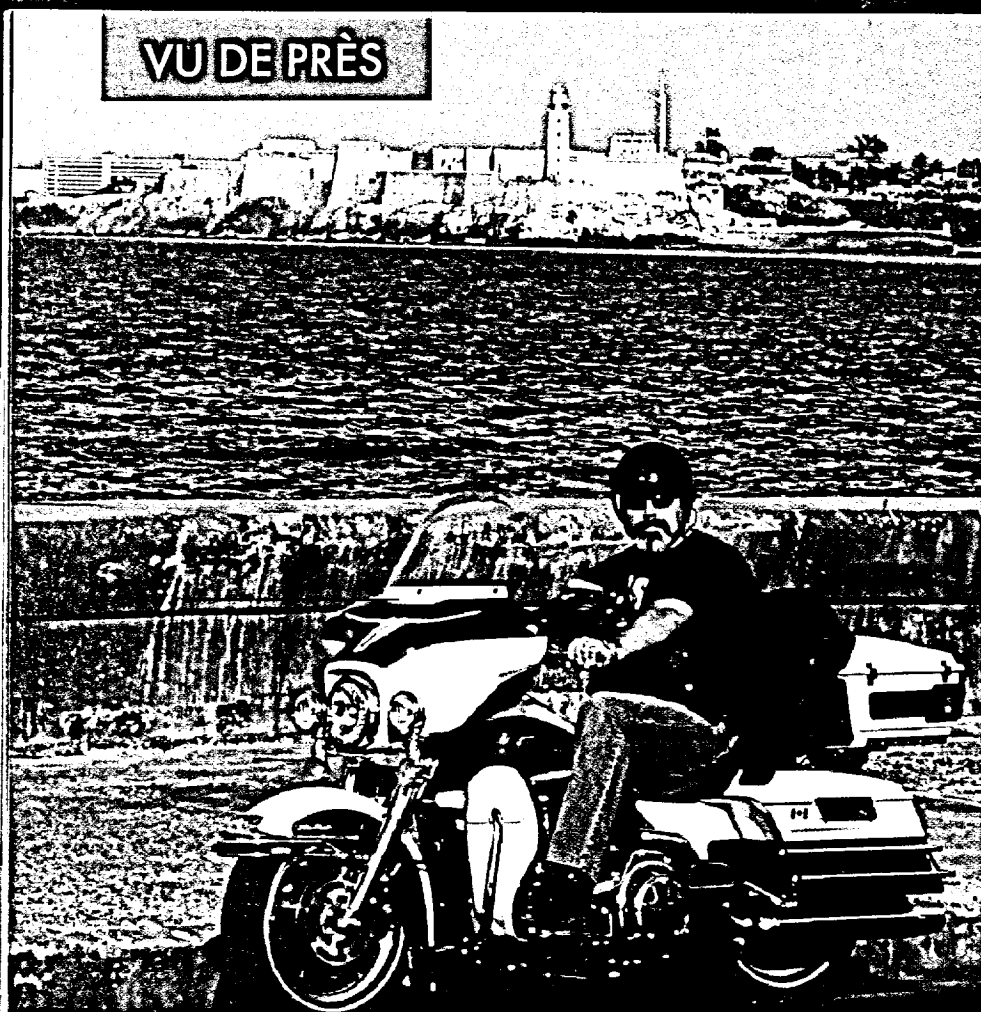
Avec les multiples fuseaux horaires de notre planète et le nombre élevé de Canadiens qui voyagent partout à l'étranger, les appels peuvent venir des quatre coins du monde, à toute heure du jour et de la nuit. En général, les appels usuels, pour la perte ou le vol de pièces d'identité comme le passeport, ou encore pour demander des conseils au sujet des voyages à l'étranger, se gèrent assez rapidement car la procédure à suivre est semblable d'un cas à l'autre. Par contre, quand nous recevons des appels plus complexes – pour l'arrestation, l'hospitalisation ou le décès d'un Canadien à l'étranger, par exemple –, il faut démontrer des habiletés particulières. Nous cherchons à calmer les gens et à leur apporter du réconfort, ce qui n'est pas toujours facile au téléphone. Une fois les esprits calmés, nous pouvons fournir l'information



nécessaire pour résoudre le problème le plus rapidement possible.

Le centre est aussi en charge de la gestion des crises qui, par exemple, peuvent survenir lors de la saison des ouragans ou à la suite d'un tremblement de terre ou d'un tsunami. Il s'occupe également des crises de nature politique, comme celles survenues au Liban il y a environ deux ans et plus récemment au Kenya. Selon l'ampleur de la crise, le centre fonctionnera alors à pleine capacité, ce qui est très impressionnant à observer. Ces situations créent une poussée d'adrénaline comme on en connaît rarement dans d'autres milieux de travail.

Comme partout ailleurs, nous vivons des moments de satisfaction personnelle et d'autres qui sont teintés de frustration. L'un des défis que nous relevons particulièrement souvent est celui de gérer les attentes irréalistes des Canadiens à l'étranger envers les services consulaires, entre autres en dehors des heures d'ouverture des missions canadiennes et pendant les situations de crise. Quoi qu'il en soit, l'un des aspects les plus valorisants de notre boulot est lorsqu'un client fait preuve de reconnaissance envers le travail accompli pour répondre à la situation critique dans laquelle il se trouvait. Que ce soit un simple merci exprimé de vive voix, un suivi lors du retour sain et sauf au Canada ou même un message de remerciements envoyé à l'attention de nos superviseurs, c'est extrêmement gratifiant de savoir que nos efforts ont secouru quelqu'un qui avait de besoin d'aide.



DALE ALSTRUP

Professionnel des technologies de
l'information au Service extérieur,
LA HAVANE

Dale Alstrup n'avait jamais envisagé d'aller travailler à l'étranger, mais il a suffi d'un seul court voyage dans une mission pour qu'il en attrape la piquûre.

Je suis entré au service du Ministère en 2001 après avoir obtenu un baccalauréat en technologies de l'information (TI) au Collège Algonquin, avec distinction. J'ai d'abord obtenu un contrat à durée déterminée, puis j'ai été nommé à un poste à durée indéterminée à la suite d'un concours au Développement des systèmes protégés (AITC). J'étais souvent en rapport avec des professionnels des TI qui se trouvaient dans les missions à l'étranger, mais je n'avais aucune envie de travailler à l'extérieur du Canada. Étant le spécialiste technique principal d'un grand projet, j'ai été envoyé à Athènes où je devais installer le premier appareil. Dès que j'ai mis le pied à l'ambassade, tout a changé et j'ai su que je voulais travailler à l'étranger. Je suis ensuite allé à Londres, Osaka, Tokyo, Caracas, Georgetown, La Havane et Port-

au-Prince pour effectuer d'autres installations. Pour un natif de la Nouvelle-Écosse qui n'avait jamais quitté l'Amérique du Nord, la découverte de ces nouveaux pays et de leurs habitants a été une expérience enrichissante. J'ai adoré cela et j'en voulais davantage. Il n'y avait alors qu'une seule solution : je voulais devenir ce qu'on appelle un « employé permutant ». Je m'apprêtais à quitter la Guyane pour retourner à Ottawa lorsque j'ai vu une affiche qui semblait être toute faite pour moi. Elle annonçait que des employés non permutants avaient la possibilité de devenir permutants. Vous vous doutez du reste...

Le programme de formation de professionnels en technologies de l'information au Service extérieur est intense mais ça m'a beaucoup plu. J'ai assimilé des grandes quantités d'information sur une assez courte période, puis j'étais en route pour La Havane, ma première affectation. Heureusement, je n'ai eu à m'occuper que de quelques gros problèmes depuis mon arrivée. Un jour, le système OCTEL s'est effondré et nous n'avions pas la pièce de rechange nécessaire. J'ai dû aller la chercher en avion au Mexique et revenir la même journée. J'ai quitté La Havane à 2 h 30 et n'ai pu retourner chez moi qu'après 20 h, une fois le problème réglé. Je suis encore dans

la phase ascendante de ma courbe d'apprentissage mais je crois que je m'en tire bien.

Étant le spécialiste technique principal d'un grand projet, j'ai été envoyé à Athènes où je devais installer le premier appareil. Dès que j'ai mis le pied à l'ambassade, tout a changé

En jetant un regard sur le passé, je crois qu'il aurait été avantageux pour moi de travailler dans différentes sections de l'Administration centrale afin de pouvoir acquérir une expérience de travail plus étendue avant de partir en affectation. Mais je crois aussi que je reçois en ce moment la meilleure formation en cours d'emploi qu'on puisse espérer. De plus, les appuis qui nous viennent d'Ottawa sont immenses : merci à vous tous! En dehors de mes tâches de travail, j'ai réparé la station de traitement d'eau de l'ambassade (deux fois!) et j'ai appris comment installer des systèmes à satellites pour la télévision et Internet dans les logements du personnel. À titre de président du comité des terrains de jeux, je suis gérant à notre bar « La Glacière », un vendredi sur deux. En moyenne, de 150 à 200 personnes viennent déguster des hamburgers, siroter un breuvage et, de temps à autre, écouter des musiciens *live*. Les défis me passionnent et c'est toujours avec beaucoup d'enthousiasme que je me rends au travail tous les jours.

MON EXPÉRIENCE EN TANT QUE CONJOINTE D'UN EMPLOYÉ DU SERVICE EXTÉRIEUR

PAR LIZA LINKLATER

On m'a demandé d'écrire très rapidement un court texte sur mon expérience de conjointe d'un employé du Service extérieur. La tâche n'est pas facile et demande un certain délai de réflexion.

À mon avis, les sentiments que ressentent les conjoints qui se trouvent dans cette situation peuvent varier énormément selon les circonstances. On pourrait écrire un livre complet sur cette question – et il en existe d'ailleurs déjà un bon nombre.

Assise en cette pluvieuse journée de mousson à Manille, je me demande si je serais prête à tout recommencer. La réponse est oui. Les côtés positifs l'emportent, et de loin, sur les aspects moins plaisants. Mais ça ne veut pas dire pour autant que les points négatifs doivent être négligés. Tous les déménagements sont éprouvants, mais tout dépend aussi de votre attitude.

Je me sens choyée d'avoir pu vivre à l'étranger. J'ai accompagné mon mari, James Trottier, actuellement conseiller politique et économique à l'ambassade du Canada à Manille, lors de deux affectations précédentes à Bangkok (ma préférée), ainsi qu'à New York, et maintenant à Manille. Nous avons fait le tour du monde avant de joindre le Service extérieur, car nous aimons tous les deux les voyages et l'aventure. J'avais également posé ma candidature pour le Service extérieur et j'avais même été invitée à passer l'entrevue, mais apparemment, je ne correspondais pas à ce qu'on recherchait cette année-là.

James est maintenant à l'emploi du Service extérieur depuis 26 ans. Il passe la moitié de son temps au Canada et l'autre moitié à l'étranger. Je me souviens de m'être jointe au Comité sur les conjoints en poste dès notre arrivée à Ottawa. On y discute probablement encore aujourd'hui des mêmes questions concernant le travail et les pensions, et ce sera le cas encore longtemps. Joindre le Service extérieur est une décision difficile à prendre car, le plus souvent, les deux partenaires du couple souhaitent avoir des carrières enrichissantes.

Comme ma profession de rédactrice et de photographe peut se pratiquer partout, j'ai souvent apprécié davantage les moments passés à l'étranger que la vie à Ottawa. J'ai eu la chance de faire carrière autant au pays qu'à l'étranger. En tant que pigiste, je peux travailler autant, ou aussi peu, que je le souhaite. Il va sans dire que mon revenu suit lui aussi ce mouvement. Il joue au yoyo dans les deux cas, mais à l'étranger, je dispose de plus de moments précieux pour me consacrer à mes intérêts. C'est souvent impossible lorsqu'on occupe un emploi à temps plein à Ottawa.

Je n'ai pas le sentiment d'avoir « suivi » mon mari. En fait, je déteste cette expression. Nous avons toujours décidé ensemble où nous aimerions aller en affectation, et nous nous sommes



Photo de Jeannie Brown

accompagnés mutuellement. Je me suis toujours débrouillée par moi-même à l'étranger, et je n'ai pris part aux activités diplomatiques que lorsque je le voulais.

Les arrivées et les départs sont éprouvants. À l'étranger, nous nous faisons de nouveaux amis pour ensuite les voir partir, ou bien c'est nous qui partons un ou deux ans plus tard. Il est toujours difficile de devoir abandonner des amis et des êtres chers, mais avec les progrès technologiques, il est beaucoup plus facile de garder le contact qu'avant l'arrivée des ordinateurs personnels.

J'ai aimé les expériences exceptionnelles que j'ai pu vivre à l'étranger — les gens que j'ai rencontrés, les endroits que j'ai vus, les choses que j'ai apprises — et j'anticipe avec beaucoup de joie l'occasion de partir vers des destinations encore inconnues.

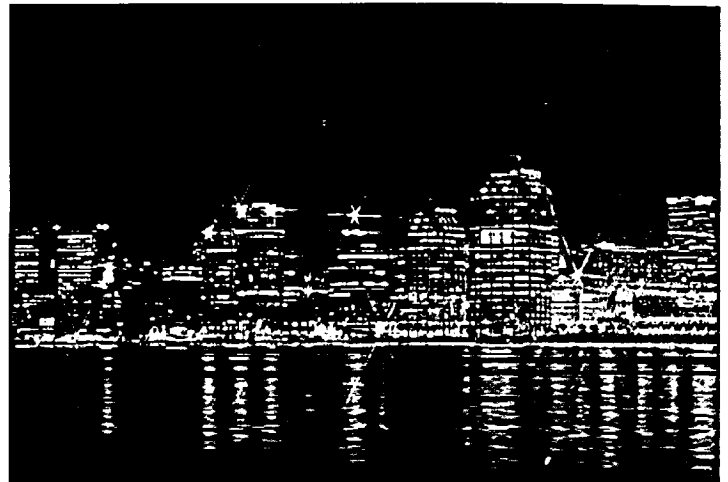
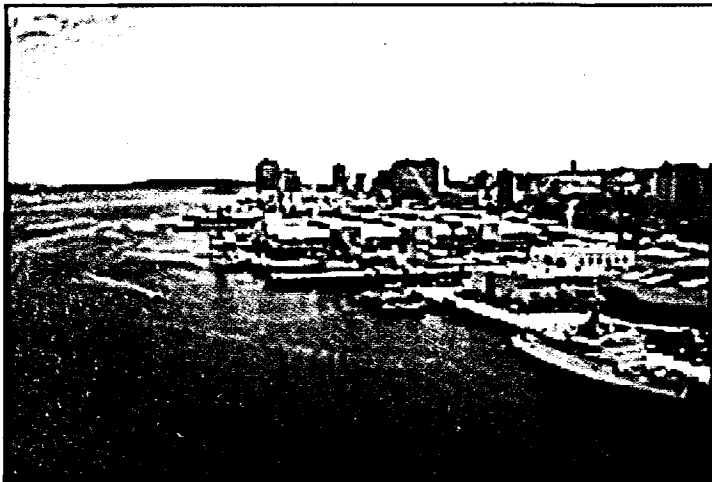
On peut consulter le travail de Liza à l'adresse suivante : www.lizalinklater.com.

Liza Linklater, photographe et rédactrice, a su tirer le maximum de ses affectations. Photo de Liza Linklater



HALIFAX, NOUVELLE-ÉCOSSE

CINQ ENDROITS À NE PAS MANQUER



Fondée en 1749, tournée vers un vaste havre naturel, Halifax a beaucoup à offrir grâce à son architecture d'époque, à ses activités culturelles et à sa vie sociale dynamique. Voici cinq endroits que le visiteur ne voudra pas manquer, d'après Allison Trenholm.

Quai 21, lieu historique national — Canada's Immigration Museum

Venez visiter le Quai 21, porte d'entrée du Canada sur le front de mer historique d'Halifax et le seul hangar de l'immigration par mer qui survit encore au Canada. Le Quai 21 a accueilli plus d'un million d'immigrants de 1928 à 1971 : évacués de guerre, réfugiés, épouses de soldats accompagnées de leurs enfants... Des montages interactifs et des présentations multimédias vous permettront de vivre les étapes que devaient franchir les immigrants à l'époque.

Port et front de mer

Le port d'Halifax se trouve dans l'un des grands havres naturels au monde. Selon qu'on prend pour mesure le volume ou la superficie, il est le premier ou le second. En tout cas, il est immense! Pour en avoir un aperçu sans vous ruiner (2 \$), joignez-vous aux banlieusards locaux et prenez le traversier qui vous mènera depuis les bâtiments patrimoniaux de Historic Properties, sur le front de mer d'Halifax, jusqu'au débarcadère Alderney, à Dartmouth.

District Hydrostone

Le 6 décembre 1917, deux navires — l'un transportant des munitions, l'autre des approvisionnements de secours — entrent en collision dans le port d'Halifax. Il s'ensuit une explosion, à l'époque la plus importante jamais produite par l'homme, qui détruit une grande partie du secteur nord de la ville. La commission de secours d'Halifax créée à la suite de cet accident dirige les efforts de reconstruction, et l'influent urbaniste Thomas Adams dessine les plans des nouveaux quartiers. Exemple d'une planification urbaine judicieuse, le district Hydrostone reste aujourd'hui un quartier dynamique qui attire aussi bien les résidents que les

touristes vers ses boulevards, ses boutiques et ses restaurants.

Halifax Farmers' Market

Faites votre marché au même endroit que les meilleurs chefs d'Halifax! Le samedi matin, il ne faut pas manquer la visite au plus ancien marché fermier d'Amérique du Nord. Plus de 100 vendeurs y offrent des produits frais — viande, poisson, charcuterie, pain et pâtisseries — ainsi qu'une foule d'autres articles et produits d'artisanat venus des champs, de la mer, des cuisines et des ateliers de la Nouvelle-Écosse.

Citadelle d'Halifax et tir du canon à midi

De nombreux visiteurs sursautent lorsque, depuis la Citadelle d'Halifax, a lieu le tir du canon qui, chaque jour à midi, résonne dans tout le centre-ville. Achevée en 1856 après 28 ans de travaux, la Citadelle est une fortification massive en maçonnerie, en forme d'étoile, qui surplombe le port. Construit à l'origine pour protéger la ville contre une attaque terrestre des Etats-Unis qui ne se produisit jamais, ce fort a abrité une garnison britannique jusqu'en 1906.



Pendant la Deuxième Guerre mondiale, la Citadelle a servi de caserne temporaire aux troupes en partance pour l'étranger, ainsi que de centre d'opérations anti-aériennes.

Allison Trenholm est une déléguée commerciale rattachée au Bureau régional d'Halifax depuis 2004. Elle était auparavant une déléguée commerciale recrutée sur place au consulat canadien à New York.

L'IMAGE DE MARQUE : CE N'EST PAS LE LOGO (C'EST CE QUE LES AUTRES PENSENT DE NOUS)

PAR IAN BURCHETT ET DANIELLE THIBAUT

Après avoir passé plus de 37 années dans le milieu du marketing, Ted Matthews a des arguments persuasifs pour ceux d'entre nous qui sommes chargés des communications et, tout particulièrement, de la promotion des priorités du Ministère au Canada et à l'étranger. Au moment où nous cherchons de nouveaux moyens de relever le défi que soulève la nécessité constante de mieux faire connaître le mandat et les activités du MAECI – y compris les priorités du Canada dans les domaines des affaires étrangères et du commerce international, les activités consulaires et les services de passeport –, Ted Matthews nous propose, dans *Brand, It Ain't the Logo* (L'image de marque : ce n'est pas le logo), des anecdotes savoureuses sur différentes images de marque et sur l'importance de diffuser un message cohérent.

Dans le contexte de notre Programme de transformation et des efforts déployés pour nous concentrer sur les activités

essentielles, la prestation des services et l'harmonisation des activités du MAECI, cette lecture entraînant offre un point de vue intéressant sur certaines interrogations que bon nombre d'entre nous avons depuis longtemps : Qu'est-ce qu'une image de marque et que pourrions-nous faire de plus, au MAECI, pour promouvoir notre image de marque? À l'aide d'exemples bien précis, l'auteur rappelle qu'une image de marque forte et clairement communiquée aide les employés (et les employés éventuels) à mieux connaître leur organisation. Il reprend l'idée selon laquelle une image de marque bien comprise peut devenir le principe organisateur de tout ce que vous faites et, par le fait même, la véritable personnalité de l'organisation – une idée qui ne manque pas d'intérêt, comme peuvent en témoigner nos collègues qui ont participé aux récents exercices d'harmonisation et d'examen stratégique.

Parmi les fonctionnaires, nombreux sont ceux qui se demandent à quoi peut bien

servir la création d'une image de marque pour le gouvernement et les activités des ministères, comparativement aux stratégies utilisées par différentes entreprises du secteur privé. Au moment où nous essayons de déterminer quels moyens se prêtent le mieux à la mise en œuvre de notre Programme de transformation et à la concrétisation des bienfaits que pourrait procurer au MAECI une image de marque plus forte, nous pouvons peut-être profiter des suggestions pratiques de l'auteur quant à la discipline qu'exige la création d'une image de marque et quant aux mesures à prendre pour concentrer nos ressources sur les aspects prioritaires de notre mandat.

Ian Burchett est directeur général des communications (Affaires étrangères) et Danielle Thibault est directrice générale des communications (Commerce international).

Brand: It Ain't the Logo (It's What People Think of You)

De Ted Matthews. Instinct Brand Equity Coaches Inc; 184 pages.

CINQ INCONTOURNABLES RÉCENTS

1. *From Communists to Foreign Capitalists: The Social Foundations of Foreign Direct Investment in Postsocialist Europe*, de Nina Bandelj (MAIN HG 5430.7 .A3B36 2008)

Cette étude montre comment les investisseurs et les pays d'accueil s'appuient sur les réseaux sociaux, les institutions, la politique et les perceptions culturelles pour prendre des décisions sur l'investissement dans l'environnement postsocialiste de l'Europe centrale et orientale.

2. *Les États-Unis et le monde aujourd'hui* (2008), publié sous la direction de Daniel van Eeuwen et Isabelle Vagnoux (MAIN E 895 .E83 2008)

Cet ouvrage collectif met en relation les États-Unis et le reste du monde en analysant l'influence américaine sur certains grands événements mondiaux.

3. *Riding the Indian Tiger: Understanding India—the World's Fastest Growing Market*, de William Nobrega et Ashish Sinha (MAIN HC 435.3 .N67 2008)

Cet ouvrage offre une information très utile sur l'investissement en Inde et constitue un excellent guide pour ce marché dont on dit qu'il est celui qui croît le plus rapidement au monde.

4. *Policymaking in Latin America: How Politics Shapes Policies*, publié sous la direction d'Ernesto Stein, Mariano Tommasi, Pablo T. Spiller et Carlos Scartascini (MAIN JL 959.5 .D45P84 2008)

Cet ouvrage est consacré à un examen de la dimension politique de l'élaboration des politiques publiques et de ses résultats, au moyen d'analyses comparatives des institutions politiques dans huit pays d'Amérique latine.

5. *The Impacts of 9/11 on Canada-U.S. Trade*, de Steven Globerman et Paul Storer (MAIN HF 3228 .U3G56 2008)

Les auteurs présentent les résultats statistiques et les analyses d'une étude qu'ils ont menée sur l'état des échanges commerciaux entre le Canada et les États-Unis dans le contexte de la mise en place des politiques de sécurité frontalière qui a suivi les événements du 11 septembre 2001.

Choix établi par la Bibliothèque Jules-Léger. Pour plus de renseignements sur les services et les ressources de la bibliothèque, prière de consulter le site <http://intranet.dfait-maeci.ca/departement/sxd/Resournces/library/library-fr.asp>.

FÉLICITATIONS

LE MAECI ÉTAIT bien représenté lors de la remise des Prix d'excellence de la fonction publique 2008. Quatre prix ont en effet été décernés à des employés du Ministère le 16 juin. Les lauréats de cette année comprenaient **Passeport Canada**, mis en nomination par Leonard Edwards, sous-ministre des Affaires étrangères, pour le prix Contribution exemplaire dans des circonstances extraordinaires.

Philip Baines, conseiller principal en science et technologie à la Direction de la non-prolifération, du contrôle des armements et du désarmement (IDA), a reçu le prix Excellence en gestion pour avoir joué un rôle de premier plan dans les efforts visant à faire en sorte que le Canada demeure un leader dans les technologies de la télédétection.

Tony Cantin, directeur des Services administratifs et consulaires au Bureau commercial du Canada à Taïpei, a reçu le prix Jeunesse – Excellence en gestion pour avoir inspiré son équipe dans la voie de l'excellence et de la responsabilisation.

Cyrille Sanchez, agente des communications stratégiques à l'ambassade du Canada en France, était membre de l'équipe qui a organisé la cérémonie du redévoilement du Monument commémoratif du Canada à Vimy. L'équipe, mise en nomination par Suzanne Tining, sous-ministre d'Anciens Combattants Canada, a reçu le prix Excellence en gestion.

PRIX DES SOUS-MINISTRES

DÉCERNÉS POUR LA PREMIÈRE FOIS cette année, les Prix annuels des sous-ministres reconnaissent l'excellence des réalisations des employés du MAECI. Voici les lauréats des prix de 2008 :

Jon Dundon a reçu le Prix d'excellence des sous-ministres pour l'ensemble de ses réalisations. M. Dundon, qui compte 25 années d'expérience dans l'organisation logistique des missions commerciales, a contribué à assurer l'énorme succès des missions d'Équipe Canada.

Helen Pandelides a également reçu le Prix d'excellence des sous-ministres pour l'ensemble de ses réalisations. Employée recrutée sur place en 1954, elle a accompli son travail dans les ambassades du Canada au Caire et à Athènes avec un dévouement exemplaire au cours d'une carrière ponctuée par des postes dans les secteurs administratif, commercial et politique.

Jerry Kramer a reçu le Prix d'excellence exceptionnel des sous-ministres. À titre de conseiller à la mission du Canada auprès des Nations Unies à New York, il a aidé à faire avancer les dossiers de la réforme administrative et de la discipline financière à l'ONU.

Sally Dowe-Marchand a reçu le Prix des sous-ministres pour l'excellence en prestation de services. M^{me} Dowe-Marchand a travaillé inlassablement pour fournir aux citoyens canadiens des services consulaires à titre d'agente de gestion des cas pour le Mexique et l'Amérique du Sud, un des secteurs les plus occupés et les plus en vue au Ministère.

L'équipe chargée de l'élaboration de l'initiative **MARCUS (Measuring Achievements and Results by Canada in the U.S.)** a reçu le Prix des sous-ministres pour

l'excellence en gestion. Cette équipe d'avant-gardistes, dirigée par Michel Têtu, a entrepris de mettre au point un outil capable de mesurer les résultats et de cibler les attentes à l'intention du Service des délégués commerciaux dans les missions aux États-Unis.

L'Équipe chargée du Sommet de Montebello, dirigée par Peter Boehm, a reçu une citation pour l'excellence en gestion qui souligne les efforts inlassables déployés pour organiser et coordonner le Sommet. Les présidents Bush et Calderón ont fait l'éloge de cette équipe pour sa capacité à relever les défis suscités par des conditions de sécurité difficiles et par les changements au calendrier, ainsi qu'à coordonner le travail des groupes intergouvernementaux et des partenaires nord-américains.

L'équipe chargée d'étudier les « rôles » dans le cadre de **La nouvelle voie** a reçu une citation pour l'excellence en prestation de services. À la suite de vastes consultations, l'équipe, dirigée par Weldon Epp, a défini et harmonisé le travail des secteurs politique et économique du Ministère.

L'Équipe du Caire a reçu une citation pour l'excellence en prestation de services. L'équipe commerciale de la mission du Caire, dirigée par l'ambassadeur Philip MacKinnon et le délégué commercial principal, Richard Dubuc, a joué un rôle actif dans les démarches de haut niveau menées auprès du gouvernement égyptien pour promouvoir et défendre un investissement canadien important (1,46 milliard de dollars) dans une usine de production d'engrais à base d'urée en Égypte.



John Dundon recevant son prix.



Helen Pandelides en compagnie des sous-ministres.

DOCS
CA1
EA
076
EXF
v.
Summer
2008
Copy 1

OUR WORLD

Employee Magazine
2008



Risking their lives for Canadians

DFAIT DIPLOMAT RECOUNTS
118 HARROWING DAYS
BETWEEN THE HOSTAGE TAKING
OF TWO CANADIANS IN IRAQ
AND THEIR EVENTUAL RELEASE

BY STEWART HENDERSON

Also

- TWO NEW FTAS SIGNAL SUCCESS
- WHAT IS TRANSFORMATION?
- MEET STEPHEN RIGBY, DFAIT'S NEW DMA
- DFAIT CELEBRATES 100 YEARS

OUR WORLD



ANOTHER BAD DAY IN BAGHDAD

Stewart Henderson p. 10

FEATURES

CELEBRATING 100 YEARS OF GLOBAL SERVICE 5

Our World marks the event with a three-part series. But first, a nod to the occasion.

BRIDGING THE DIVIDE 6

Colleen Brock describes the ten years that followed the launch of the EFTA negotiations.

WHEN THE STARS ALIGN 8

While working on the Peru FTA, Megan Clifford learned that bridging differences is the ultimate challenge for negotiators.

ANOTHER BAD DAY IN BAGHDAD 10

Stewart Henderson recounts the dramatic ordeal that eventually led to the safe return of two Canadians taken hostage in Iraq.

INTRODUCING STEPHEN RIGBY 16

The new Associate Deputy Minister of Foreign Affairs answers some pertinent questions about his new role.

EMBRACING CHANGE 18

Lucie Edwards explains DFAIT's transformation and how it will ensure the change that will ultimately benefit employees.

SEEING THE WORLD THROUGH THE EYES OF CANADIANS 21

Margaret Buhajczyk describes her Cross Canada Tour and how it will benefit her and the other 38 recruits in their new duties.

FEATURED MISSION

MEXICO: A COLONIAL GEM 13

DEPARTMENTAL NEWS

IN BRIEF 4

NEW CONSULAR SERVICES AND EMERGENCY MANAGEMENT
BRANCH 20

AWARDS AND HONOURS 24

TRAVEL

TOP FIVE PLACES TO VISIT IN PARIS 22

REVIEWS

OFFSIDE 23

TOP FIVE BOOKS 23

RISKING THEIR LIVES FOR CANADIANS

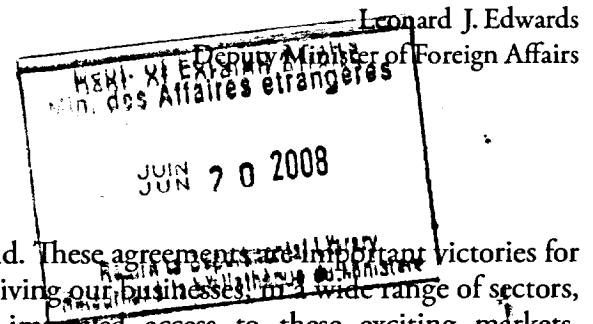
Much of the general public has a preconceived notion that life in our department is divided between high-profile meetings in luxurious surroundings and rubbing elbows with the glamorous while nibbling on succulent fare. Such notions are not only inaccurate, they are unfair.

While we should not dismiss the importance of high-profile meetings that advance Canada's interests and objectives or the value of representing Canada wherever opportunity may lurk, we also need to pay tribute to those public servants who surrender all comfort and even safety to conflict and war in ravaged countries.



We recently marked the second anniversary of the death of Glyn Berry, a Canadian diplomat who made the ultimate sacrifice for his devotion to both his country and others in need. We are daily reminded of the dangers that face all Canadian staff working in Afghanistan. But danger is not limited to that beleaguered state. In his captivating and compelling recollection of the Canadian hostage situation in Iraq, "Another Bad Day in Baghdad" (pp. 10-12), Stewart Henderson describes the 118 days he led the Canadian effort to secure the safe release of two Canadians taken hostage in Iraq. Stewart begins his account with a stark depiction of narrowly escaping gunfire.

Stewart and his colleagues were recently awarded the 2007 Foreign Minister's Award for their role in the 2005 hostage-taking incident (p. 24). The commitment, devotion and sacrifices that these valued members of DFAIT are regularly making are not going unnoticed. We are all very grateful.



Leonard J. Edwards
Deputy Minister of Foreign Affairs

MOVING FORWARD ON FTAs

Free trade agreements don't materialize out of thin air. They are the direct result of wearing travel, long days—and often late nights—and seemingly endless meetings where numbers are crunched, concessions are negotiated, and each and every word and figure under consideration is checked and double-checked.

Switzerland. These agreements are important victories for Canada, giving our businesses in a wide range of sectors, new and improved access to these exciting markets. Moreover, they are an achievement in which all DFAIT employees can take immense pride.

Our negotiations team is made up of dedicated professionals, and they're moving forward with a long list of even more negotiations, with countries like South Korea, Colombia and Jordan. It means more travelling, more time away from family and friends, and more intense meetings, both here in Canada, and throughout the world. It's a tough job, but they understand that our businesses are counting on their continued efforts to fight for market access, and give our businesses new opportunities to compete—and thrive—in the global economy.

Their hard work, dedication and expertise are making an important contribution, both to Canada's economy and to DFAIT's reputation. We are all grateful for their efforts and look forward to even more successes in the future.



The last year has been an exceptionally busy one for DFAIT's hard-working trade negotiations team, as we achieved two important milestones: a free trade agreement with Peru, and one with the European Free Trade Association (EFTA) nations of Iceland, Liechtenstein, Norway and

Marie-Lucie Morin
Deputy Minister of International Trade

Social networking comes to DFAIT

PLANS ARE CURRENTLY underway to bring social networking, à la 2008, to the department. Social networking, which is based on shared interests and activities, has come to revolutionize the way we communicate and share information. As part of our Transformation agenda, the department will be introducing innovative and interactive tools for collaboration and networking into our everyday working environment. Within a year, employees will find a corporate facebook account, wikis and blogs integrated into their everyday work life. It is expected that overall decision making will improve because individual corporate knowledge will now become collective and accessible. Given DFAIT staff's proclivity for changing jobs and postings, it is critical that employees have the ability to access information and expertise at all levels and in every area of DFAIT. As the department begins to roll out these products, employees will be invited to participate in information sessions that will better explain the overall benefits of these tools and how to use them.

Celebrating Canada's Diversity

TO CELEBRATE CANADA'S diversity on February 29, DFAIT's Visible Minorities Committee hosted a presentation by two keynote speakers: Barry Myers, Professor of Social Sciences and editor of the *International Review of Indigenous Cultures* and Heather Hamilton, an executive in the public service who began her career about 15 years ago as an administrative assistant. Ms.

Hamilton noted that the public service often tries to ignore racial or ethnic differences because people tend to be uncomfortable with pointing them out. She said the public service should view these differences not as flaws but rather as strengths that could better inform and move a discussion. The day also featured the Gospel Youth Singers choir as well as a tempting multicultural menu in the cafeteria.

Lifting a glass to Canada

BOTH DEPUTY MINISTERS are strongly encouraging posts to serve Canadian wine when extending official hospitality and take advantage of the Canadian Wine Initiative (CWI) when ordering wine. Over three years ago, DFAIT established the CWI, an ordering and consolidation system designed to facilitate shipments of Canadian wine to missions. Our deputy ministers, along with our ministers, consider serving Canadian wine an important part of our public diplomacy efforts to brand Canada internationally. Moreover, the industry views the CWI and use of Canadian wine by posts as a vital step in building Canada's global reputation and contributing to the wine industry's market development and international branding efforts. Both Old and New World wine producing countries have used their missions to promote their respective industries, and through serving their wines, have cultivated a sophisticated, cultured image abroad. Further information may be obtained by contacting Janet Dorozynski, the officer responsible for the CWI and Trade Commissioner for Canadian wine, spirits and beer in the Business Sectors Bureau (BMM).



Magazine Staff

Nathalie Trepanier
Managing Editor

Michel Pixel
Graphic Designer

Editorial Advisory Board

Ian Burchett
Julia Clark
Hilary Esmonde-White
Janice Keenan
Laurie-Anne Kempton
Mylene Latour
Roseline Roy
Carl Schwenger
Danielle Thibault
Mebis Velji
Paul Willox

Submissions

We strongly encourage you to submit your story ideas and/or articles. For details on submitting articles to *OUR WORLD*, request our guidelines by e-mail at:

ourworld-notremonde@international.gc.ca.

All story ideas should be submitted to:
ourworld-notremonde@international.gc.ca

Pictures for our *In Pictures* segment should also be submitted via e-mail.

Visit *OUR WORLD* online for additional content and features on the DFAIT Intranet site.



This magazine was printed using Chorus Art Silk. It is Eco Logo and FSC Certified and has 50 percent recycled fibre as well as 25 percent post-consumer content. It is elemental chlorine free and acid free. All the ink is vegetable-based.

100
1909-2009

Celebrating Our Past
Embracing Our Future



On June 1, 2009, the department will celebrate its centennial anniversary. *OUR WORLD* will mark the occasion with a three-part series, paying tribute to the past, present and future. But first, a nod to the occasion.

CELEBRATING 100 YEARS OF GLOBAL SERVICE

To the surprise of some, a recent Environics poll has determined that Canadians do in fact pay attention to Canada's role in world affairs and care deeply about that role.

"The research revealed a Canadian population that is, as a whole, deeply engaged with the world outside its borders, and keen to be more so," notes the survey's conclusion. "Significant numbers of Canadians closely follow world events, have personal or family connections to other countries and regions, provide financial assistance to organizations and family members overseas, travel to many parts of the globe for a variety of reasons, and are interested in doing even more. Most have a positive view of their country's current role in world affairs, but also believe it can do more to demonstrate leadership in such areas as environmental protection, human rights and famine relief."

It is fitting that the findings of *Canada's World Poll* are published as Foreign Affairs and International Trade Canada prepares to celebrate its centennial anniversary. The department can take great pride in the above-noted "positive view of the country's current role in world affairs," which affords us even greater reason for reflection and celebration.

From its humble beginnings atop a small barbershop

in downtown Ottawa to today's modern, dynamic foreign and trade ministry, DFAIT has undergone tremendous transformation and this process continues.

As a tribute to this important milestone and the many accomplishments along the way, the Historical Section of the Policy Planning Bureau and the Communications Bureaus have started planning a series of events and activities. Centred in Ottawa but stretching across the country and to missions abroad, these activities and events will begin in June 2008 and culminate on June 1, 2009.

As part of its own tribute to DFAIT's centennial, *Our World* is launching a short-essay writing contest (800 word maximum) for DFAIT employees. In keeping with the findings of the survey, the essay should reflect on how DFAIT has contributed to Canada's positive standing in the world. The deadline for submissions will be February 2009 with the winner to be published in the June 2009 edition of *Our World*. Please note that essays should incorporate both foreign affairs and trade components. For more guidelines, and to submit your essays electronically, please write to ourworld-notremonde@international.gc.ca noting "essay" in the subject heading. The winner of the contest will also receive a DFAIT prize. The top five essays will be published in *Our World Online* in June 2009.

On January 28, 2008, Canada, Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland finally signed a Free Trade Agreement that would mean, among other things, increased access for Canadian business to some of the wealthiest and most sophisticated economies in the world. It would be the culmination of 10 years of gruelling work, umpteen meetings and incessant emails. We weren't sure we would ever see the day....

BRIDGING THE DIVIDE

BY COLLEEN BROCK

The Canadian delegation first landed in Reykjavik, Iceland one bright, sunny morning in the spring of 1998. We were highly enthusiastic about launching a new and welcome free trade negotiation with the European Free Trade Association (EFTA), which includes Iceland, Liechtenstein, Norway and Switzerland. Our team would be negotiating the rules of origin and trade facilitation. Rules of origin are used to determine which goods originate in the territories of the signatory countries. This is a critical process since the benefits of the

due to the differences in our systems of administration, our group would have to meet twice as often as the other negotiating groups. There was some compensation for all this hard work. When we met in June 1999 in Oslo, Norway, for example, we were treated to a cruise on the Oslo Fjord, and, in November 1999, we spent a weekend in Liechtenstein—both unforgettable experiences.

Our last 20th century meeting took place in Geneva in May 2000. I had just assumed the role of lead on rules of origin and we seemed to have reached agreement on

“On the last day, a huge bowl of ice was rolled in to hold the champagne... It sat for almost an hour, untouched, before it was wheeled backed into the kitchen. The little tease was repeated at least four times during the afternoon and evening.”

FTA flow only to those goods.

We quickly learned that despite having similar economies, we had completely different systems of origin verification—the European system is export-oriented, while the Canadian system is import-oriented. We were handed a copy of the rules of origins/customs procedures that had been previously negotiated between EFTA and another trading partner. The EFTA group suggested simply erasing the name of the previous trading partner and substituting Canada in its place. We thanked the EFTA lead and indicated that we might possibly have different thoughts on the issue, prompting a set of lengthy and challenging negotiations.

Our next meeting was in Ottawa in the fall of 1998. Early in the negotiations, it became obvious to both sides that due to the challenging and critical issues that the rules of origin negotiating group covered, and in particular,



JOB WELL DONE: Colleen Brock with Trade Minister David Emerson at an event celebrating the signing of the EFTA agreement, with Chief Negotiator David Plunkett in the background.

almost everything. At the plenary meeting the following week, the Canadian Chief Negotiator announced that he could address everything except one contentious issue and that he expected to have “agreed” text on everything else before him by 10 o’clock the next morning. We worked tirelessly into the night, stopping only momentarily to wish our Norwegian counterparts a happy Constitution Day at midnight. Work continued unabated until 4:30 a.m. —likely the first all nighter for the EFTA side.

Unfortunately, because we could not resolve the lingering, contentious issue, it would be our last meeting

our EFTA colleagues.

We corresponded with our EFTA colleagues a few times over the intervening years but it was not until the late summer of 2006 that we found a true ray of hope.

Canada’s rules of origin for FTA purposes are negotiated on the basis of the Harmonized Description and Coding System (Harmonized System or HS), an internationally developed and applied system used as the basis for most countries’ tariff schedules. Since the original Canada-EFTA rules of origin had been negotiated on the basis of the 1996 version of the HS, and

amendments to the HS had been made in 2002 and again in 2007, two sets of HS amendments had to be taken into consideration with respect to these rules of origin. When we finally met with our EFTA counterparts in November 2006, the progress was phenomenal. Because considerable work had been done on both sides of the Atlantic, we managed to align the rules of origin with both sets of HS amendments and to conclude on all but the most contentious issues.

We next met in Geneva in early 2007 for the concluding round. The rules of origin table met for an extra day and was able to agree on all the contentious issues, while a few other festering issues with separate groups were being resolved.

On the last day, at about 2:30 p.m., a huge bowl of ice was rolled in to hold the champagne that would accompany the initialling of the text. It sat for almost an hour, untouched, before it was wheeled back into the kitchen area. The little tease was repeated at least four times during the afternoon and evening. Finally, at about 9:30 p.m., after a final agreement had been reached at the main table, the texts were initialled. This time, the bowls of ice re-emerged with uncorked bottles of champagne. And I can assure you, they did not go to waste.

Although it took a long and arduous 10 years for the Canada-EFTA FTA negotiations to be finalized, the rules of origin team, for one, benefited greatly from the experience. We learned new and different ways of approaching, negotiating and applying principles and issues that would serve us in future negotiations, ultimately benefiting Canadian businesses and individuals. After 10 years, we are also equally proud to call a group of EFTA colleagues our friends.

Colleen Brock is a deputy director in the Bilateral Market Access Division. She is currently working on rules of origin in the Canada-Korea and Canada-Dominican-Republic FTA negotiations, as well as the ongoing NAFTA rules of origin liberalization endeavour.



THE EFTA TEAM. (from left to right) First row: Jacqueline Caron, Marvin Hildebrand, Ian Burney, David Emerson, Marie-Lucie Morin, David Plunkett, Cameron MacKay, Colleen Brock. Second Row: Michael Vonk, Aaron Fowler, Andrew Gedris, Sandy MacLaren, Martin Loken, Bruce Christie. Not shown: Gloria Sola.

Although it took a long and arduous ten years for the Canada-EFTA FTA negotiations to be finalized, the rules of origin team, for one, benefited greatly from the experience.

for more than six years. But we took some comfort. We had learned much from each other during our lengthy rules of origin negotiations. Working in consultation with Canadian industry, we have developed and adopted a more focused approach to drafting rules of origin. The objective is now to achieve rules of origin that, while taking into consideration Canada’s interests, are transparent, easy for both the trading public and customs administration to understand, use and administer. They should also leave as little room as possible for administrative discretion.

Back in Canada, we were able to apply several of those lessons to other FTA negotiations, including the Canada-Costa Rica FTA. Although the language may differ slightly, the rules of origin in Canada’s subsequent negotiations reflect the principles and intent that were negotiated with

On July 15, 2007, a team of thirty weary but enthusiastic Canadian trade negotiators gathered in a dimly lit conference room in Lima, Peru. It would mark the beginning of Canada's intensive, challenging and ultimately successful negotiation of a free trade agreement with Peru.

When the Stars Align

BY MEGAN CLIFFORD

We were in Lima awaiting the arrival of Canada's energetic and engaging ambassador to Peru, Geneviève des Rivières, who would brief us on what to anticipate over the coming months. It was important to understand the expectations that our negotiations would inevitably raise among Canadian investors operating in Peru and those exporters anxious to maintain market access in the face of an increasingly competitive environment.

The long flight to Lima came after several weeks of preparation, and followed Prime Minister Harper's visit to the region. The local papers were still heralding the much-welcomed announcement that re-engagement with the Americas would be a key priority for Canada. A

rules of origin, Dean Beyea and Sylvie Larose respectively, hailed from Finance Canada. It was also further indication that Canada's ambitious trade agenda had placed tremendous demands on the existing DFAIT talent pool.

Carol's hands-on leadership style motivated our delegation and when issues threatened to bog down the process, she proved to be a creative and effective problem solver. From early on, she and her Colombian and Peruvian counterparts established a relationship based on trust, respect and an agreement that the negotiations should move at an accelerated pace. From the outset, the negotiations proved to be challenging, since most of the Canadian delegates were negotiating simultaneously with both Peru and Colombia. This dynamic was at

What made this delegation unusual was that the Chief Negotiator, Carol Nelder-Corvari, and the leads for market access and rules of origin, Dean Beyea and Sylvie Larose respectively, hailed from Finance Canada.

tangible component of that commitment was the launch of negotiations of free trade agreements with Peru and with Colombia.

Our small Canadian delegation would be responsible for the content of the 23 chapters and two annexes that would make up each of the two separate agreements. We were a balanced mix of people with ample negotiating experience and those who had yet to face a foreign delegation. The unpredictable world of trade talks—complete with national flags, headsets and interpreters—would hold our attention for the next five months.

What made this delegation unusual was that the Chief Negotiator, Carol Nelder-Corvari, and the leads for market access and

times advantageous, since neither country wanted to see the other make faster progress. But at other times it was decidedly difficult when the discussions put Canada in a defensive position against two aligned countries.

On the bumpy ride back to our hotel following a particularly long day of negotiations, I remember feeling considerable sympathy for a colleague who found herself outnumbered at her negotiating table by roughly 39 to 1. She was the target of numerous questions and had the unenviable task of defending a policy position that did not accord with the positions held by Peru and Colombia.

The FTA negotiations with Peru concluded after four complete rounds. Each round lasted roughly a week, and was hosted in each capital—Lima, Ottawa, Bogota—with the final round in Lima in November 2007. The speed and scale of this undertaking was unprecedented. I have spent the last six years of my career participating in free trade negotiations, including the ambitious Free Trade Area of the Americas, the Central American Four FTA and



Megan Clifford and legal counsel!
Michael Owen at the negotiating table.



TAKING IN THE VIEW:
Machu Picchu, Peru.
Picture by Matthew Tone.

Bridging the remaining differences is the ultimate challenge for negotiators—drawing upon their capacity to articulate a policy position, speak convincingly and develop new and creative ways of seeing things.

the Singapore FTA (all of which are pending) and, more recently, in bilateral investment treaties with India, China and Jordan. I have discovered that every negotiation is different. Each is governed by its own set of personalities, timing and political dynamics. The negotiations with Peru would prove to be no different, but for the first time in my experience the stars aligned, and our considerable efforts were rewarded with agreement on a text that had been the focus of five months of intense negotiations.

Following the November round, the remaining handful of issues to be resolved would require intensive and protracted discussions between the two chief negotiators and the leads for market access and for investment (the chapter I was responsible for). These final negotiations were carried out over the phone and occasionally required the assistance of Spanish-speaking colleagues. While I would like to impart a sense of how both sides resolved the most difficult issues, the details of a negotiation are, for obvious reasons, confidential. It is always the case that in finding common ground on the remaining issues, both sides must be confident that their proposals and responses are clearly understood and that both parties are able to articulate their ultimate objectives. This allows them to negotiate in good faith and remain confident that they will reach

an agreement. Bridging the remaining differences is the ultimate challenge for negotiators—drawing upon their capacity to articulate a policy position, speak convincingly and develop new and creative ways of seeing things.

On January 26 of this year, Minister Emerson met with Mercedes Aráoz Fernández, Peruvian Minister of International Trade and Tourism, on the margins of the World Economic Forum in Davos, Switzerland, to announce the conclusion of negotiations toward a free trade agreement with Peru. I enjoyed being a member of the Canadian delegation for the Canada-Peru FTA and I will count the experience as one of the highlights in my career. The strong sense of cohesion and shared purpose that everyone felt during the course of these negotiations was ultimately the most rewarding part of being a member of this team.

Megan Clifford is Deputy Director of the Investment Trade Policy Division (TBI) and is the lead for negotiations on investment in the Peru, Colombia and Dominican Republic FTAs and various foreign investment promotion and protection agreements (FIPAs). She joined the department last year after 10 years with Finance Canada.

Stewart Henderson had been through a lot of difficult episodes in his diplomatic career, but nothing prepared him for the 117 days that would follow the kidnapping of two Canadians in Iraq.

ANOTHER BAD DAY IN BAGHDAD



FM BAGHDAD - URGENT FOR OTTAWA TASK FORCE: NOTE: NO/NO BGHDD STAFF WERE INJURED IN THIS INCIDENT

"On 31Jan at 12h15, BGHDD official vehicle driven by Charge and carrying three BGHDD staff en route from UK Embassy Compound to Canadian Embassy building took three rounds from a stationary US forces Humvee... Cdn vehicle experienced loud noise and vibration. Charge immediately stopped vehicle, exposed his hands outside the driver side window; all passengers remained in the vehicle. Some moments later, a US soldier from the gatehouse of the compound approached the Canadian vehicle to ask if everyone was ok. Passengers then exited the Cdn vehicle and then discovered three points of entry (two in the hood; one below the windscreen) as well as a shell fragment inside the vehicle."

If Foreign Affairs teaches you anything, it is to use the driest prose possible when writing official messages. "Loud noise and vibration" doesn't quite capture the terror of being shot at.

I had been in Baghdad for four months, long enough to learn about different sounds made by different ordnance. My initial thought was that an IED (improvised explosive device) had gone off, and that the soldiers in their armoured vehicles—the ubiquitous Humvees—would think we had something to do with it. That's why I rolled down the window and put my hands in plain sight. The vehicles were about 20 metres away, but five Humvees pack



a lot of fire power and the first road safety lesson I gave to everyone in the Green Zone was to “yield to khaki”.

A burst of three 7.76 mm shells had been fired from the turret-mounted machine gun on the last Humvee in line. Two shells made their way into the car’s engine block. One came through the windshield and into the passenger compartment, where it ricocheted and splintered around our heads. “Friendly fire: just another bad day in Baghdad,” an American soldier said to me.

There had been a lot of bad days in Baghdad recently—most notably for two Canadians, an American and a British national. And things were only looking worse.

We were down to three photographs on the ops centre wall. We went over every aspect of the case to try to find anything that we might have missed, misinterpreted or misplaced.

A little more than a month earlier, on November 26, 2005, Canadians James Loney and Harmeet Singh Sooden, American Tom Fox, and Norman Kember, a British national, all from the Christian Peacemaker Team (CPT) were kidnapped outside a Baghdad mosque, where they had gone to meet members of the Muslim Scholars Association.

I had made immediate contact with my U.S. and U.K. colleagues. It would mark the beginning of close and intensive consultations. Canada had no permanent embassy in Iraq—our office was in the U.S. Embassy (the Republican Palace). We made arrangements with the British Embassy, who evicted an entire section of staff to provide us with a makeshift operations centre. As the senior Canadian representative in Iraq, I was designated by Ottawa to lead the Canadian effort to secure the release of James and Harmeet.

We enlarged passport photos of the four CPT members

and posted them on the ops centre walls. We looked at those photos each and every day, comparing them to the way the CPT four appeared on Al Jazeera videos broadcast on December 6 and 10 and on January 28.

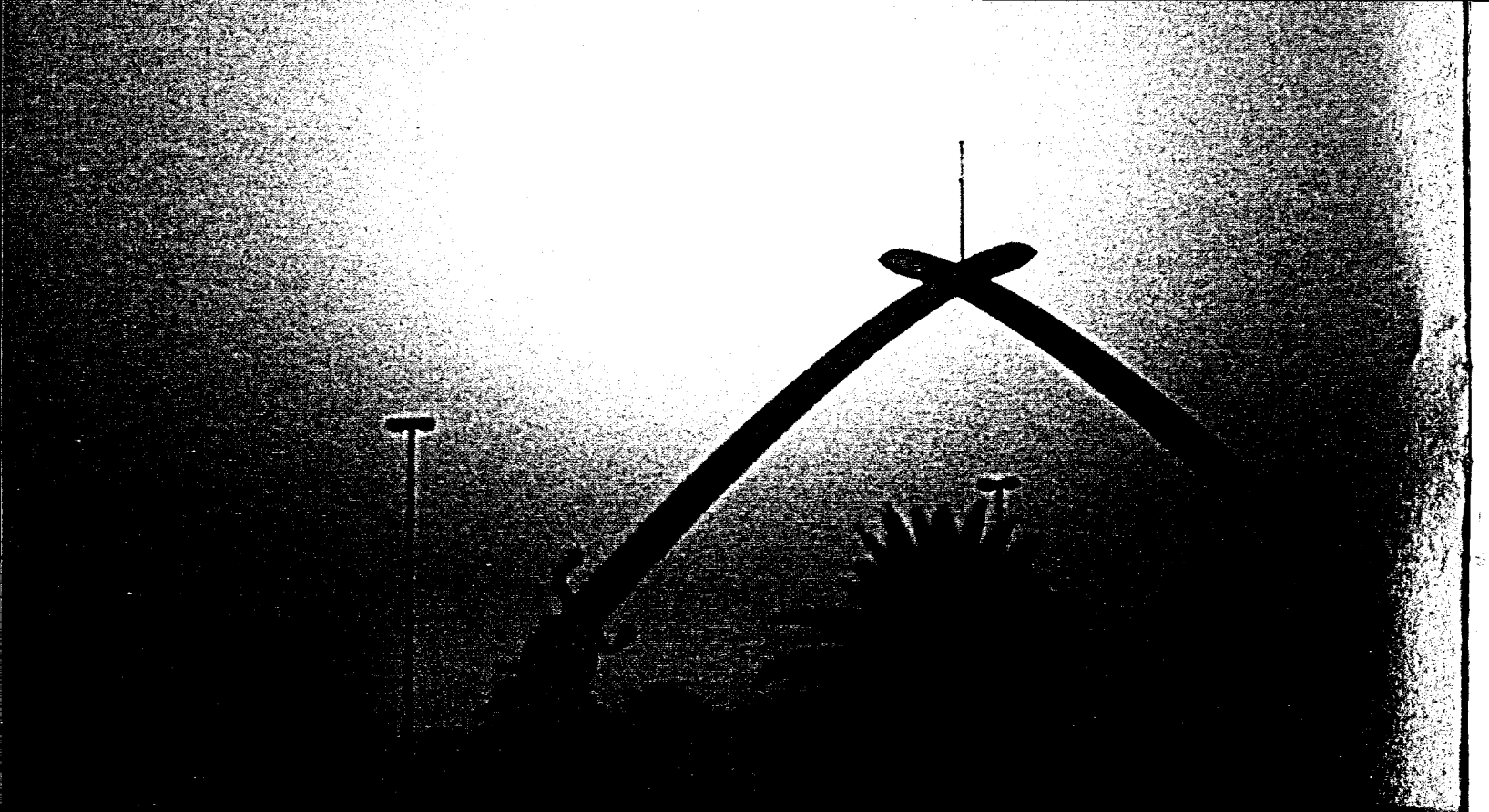
There were days on end when there was simply no new information. The ongoing conflicts (there continue to be at least six different conflicts in Iraq) drew away U.S. and British resources. The absence of a functioning Iraqi police service made local consultation difficult. Incoming mortar rounds and rocket strikes (three of which narrowly missed Canadian staff), constant small-arms fire from the Green Zone checkpoints (500 metres from our operations

centre) and the restriction on physical movement should all have led to strains and complications but, amazingly, did not.

In early March, an Iraqi security patrol discovered the body of a male Caucasian. It was that of Tom Fox, the American CPT member. He had been shot to death. I had to go over the post mortem photos and was told in great detail how the shooting occurred, in which order, where and when. This was not a political act. This was murder.

We were down to three photographs on the ops centre wall. We went over every aspect of the case to try to find anything that we might have missed, misinterpreted or misplaced. In the early hours of March 23, we received at long last a credible lead on where the CPT team was being held. Things went very quickly after that and months of contingency planning were now in full play.

And then, we received a call saying that the three had been found alive. We were relieved, but cautious. “Alive”



“They had no idea who I was but I felt I had known them for years. I had been looking at their photos every day for months.”

in Baghdad’s Red Zone, did not mean “safe”. We still had to get them back into the Green Zone. After about an hour, they were finally on their way.

I rushed to the U.S. Army Combat Surgical Hospital near the U.S. Embassy to greet the two Canadians as they were brought in by helicopter. They were dazed and disoriented. They had no idea who I was, but I felt I had known them for years. I had been looking at their photos every day for months. I had been reading about them, listening to interviews by friends and colleagues, and hearing about them from other CPT members in Baghdad.

The three were brought to the British Embassy compound where we were told that the Prime Minister wanted to speak with the two Canadians. When I relayed the request, I had to explain that it was Mr. Harper and not Mr. Martin who had asked (neither had heard that there had been an election in Canada since their kidnapping). But there was a glitch, the PM was put through to my cell phone and I had the opportunity to speak to the Prime Minister while literally running the length of the compound to where James Loney and Harmeet Singh Sooden were sitting.

When they returned the phone to me, I was surprised to find the PM still on the line. He expressed his appreciation

and asked that I pass on his thanks to the team.

Nothing that I experienced in Baghdad can compare with what James Loney, Harmeet Singh Sooden and Norman Kember endured. Tom Fox’s last photos are firmly etched in my memory. Like most foreign service officers, I had been a consular officer earlier in my career and had had my share of prison, hospital and morgue visits. I had been on murder scenes with the New Delhi police, had done crematorium duty in Nepal, and had viewed autopsy photos in Japan. But nothing in my career could have prepared me for what happened one November night in Baghdad, and what would transpire the following 117 days and nights.

Stewart Henderson has recently returned to Headquarters after seven years abroad. He is assisting with the creation of the new Emergency Management Bureau within the Consular Services and Emergency Management Branch. He received the Foreign Service Award in 2006 and the Foreign Minister’s Award for Consular Excellence for his leadership during the CPT Hostage Crisis (see Congratulations page 24).



While the beaches certainly have their appeal, Mexico has much more to offer. Of its many colonial gems, the most captivating is arguably its capital, Mexico City.

MEXICO: A COLONIAL GEM

BY JEFFREY MARDER

Photos by José Hernández-Riwez, Guy Postill and Victor Abreu

Most of the more than one million Canadians who visit Mexico each year head straight for the beach. Charter flights from across Canada take sun-starved tourists directly to resort cities such as Cancún and Puerto Vallarta. While the beaches certainly have their appeal, Mexico has much more to offer. A large, diverse country of more than 100 million people, no visit there is really complete without the exploration of some of its archaeological treasures and any number of colonial cities. Of its many colonial gems, the most captivating is arguably its capital, Mexico City.

Perhaps people cannot be blamed for avoiding Mexico City—a megalopolis of more than 20 million people, with a reputation for crime and pollution. But a few basic precautions, such as not hailing a cab in the street, can help make a stay in Mexico City much safer. Also, two decades of concerted efforts have reduced the pollution considerably.

Built on the site of the Aztec capital of Tenochtitlán, what is today known as Mexico City has been a focal point of culture, commerce and community since long before Hernán Cortés landed on the shores of Mexico.

Despite the city's phenomenal growth, most of its neighbourhoods have retained their local charm. For example, in the south, San Ángel's cobblestone streets and colourful Saturday art market beckon. Nearby, Xochimilco gives a sense of how the original Aztec island city of Tenochtitlán used to be. This Venice of Latin America is still best explored by trajinera (a Mexican gondola) while sipping tequila and being serenaded by floating mariachi bands or marimba players.

Canada's embassy is centrally located in the Polanco district, adjacent to enormous Chapultepec Park. Most of the mission's 34 Canada-based staff also live in Polanco, which is known for its trendy restaurants, diverse shopping and upscale charm. It's a very pleasant place to live and is

small enough to be explored on foot. Those with children can not only stroll beside the lakes in Chapultepec Park, but also have hours of fun at the city's biggest and best playground located in Polanco's Lincoln Park.

Polanco is a great starting point from which to explore the rest of the city. It's about 20 minutes from the fashionable La Condesa and La Roma districts, and not much further

has developed a close relationship with Mexican President Felipe Calderon.

People-to-people contacts have also risen. It is estimated that 1.2 million Canadians will visit Mexico this year. Some 200,000 Mexicans visit Canada annually, 10,000 of whom come to study. Mexicans also travel to Canada to work. The Seasonal Agricultural Workers Program (SAWP),



While Canada and Mexico have enjoyed diplomatic relations for more than 60 years, the 1994 North American Free Trade Agreement gave the relationship a huge boost.

from the centro histórico, or historic downtown. The heart of the centro histórico is the vast zócalo, one of the world's most impressive central squares. The zócalo is bordered on one side by a spectacular cathedral and on another by the National Palace, which houses a stunning Diego Rivera mural depicting Mexico's history. Earlier this year, the zócalo was the site of Canadian photographer Gregory Colbert's mammoth exhibition *Ashes and Snow*, where it was seen by more than 8 million visitors.

While Canada and Mexico have enjoyed diplomatic relations for more than 60 years, the 1994 North American Free Trade Agreement gave the relationship a huge boost. Bilateral trade has since grown by more than 450 percent, currently exceeding \$22 billion annually. The Canada-Mexico Partnership, or CMP, has become the key mechanism for bilateral cooperation, illustrating dynamism and commitment and bolstering relations between our governments, private sectors and non-governmental partners. Political exchanges have also increased significantly, thanks to regular, all encompassing consultations in areas such as security, human rights and Latin American affairs. Prime Minister Stephen Harper

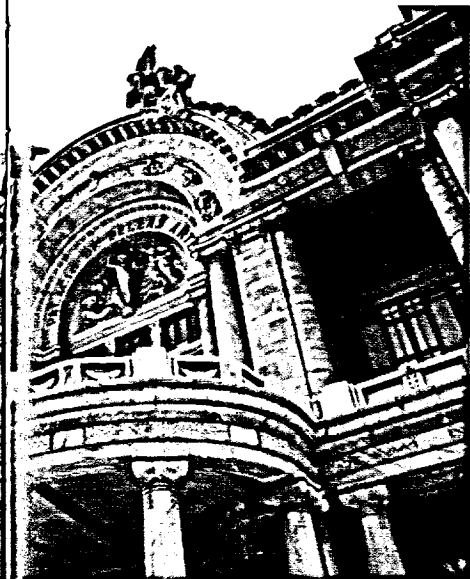
which Canada and Mexico have operated since 1974, is a model of legal and orderly temporary migration. In 2007, about 14,000 Mexicans travelled to Canada to work in farms in nine provinces under the SAWP. Furthermore, a growing number of Mexicans are travelling to Canada to work temporarily in many other areas. Recent discussions between Canada and Mexico focused on the construction, tourism and financial services sectors. Pilot projects in these areas will be announced in 2008 in the context of the Canada-Mexico Partnership.

Cultural exchanges have also grown, reflecting our strong relationship. For example, in the first half of 2008, Canadian Movie Director David Cronenberg's *Eastern Promises*, opened Mexico's International Contemporary Film Festival. Montreal's La La La Human Steps performed in the spectacular Bellas Artes Palace as part of Mexico City's most important arts festival. And Vancouver photographer Jeff Wall, following his solo show at New York's Museum of Modern Art, opened an exhibition at the prestigious Museo Tamayo.

Guillermo Rishchynski, Canada's Ambassador to Mexico, says that the Canadian embassy serves as a

testament to the broad Canada-Mexico relationship, which could be a model for the implementation of an all-of-government approach to international relations. The embassy is staffed by representatives of ten federal government departments or agencies and houses provincial representatives from Alberta and Ontario. (The Province of Quebec, with which the embassy also works closely, has

Jeffrey Marder has been head of the public affairs program at the Canadian Embassy in Mexico since 2005. He has previously been posted to the Canadian Embassy in Santiago, Chile. Returning to Ottawa this summer with his wife and daughter, he'll be on the lookout for fresh papaya and authentic tacos.



Ambassador Guillermo Rishchynski (left) with Mexico City Mayor Marcelo Ebrard



had a general delegation in Mexico City for more than 25 years.)

Canada's presence in Mexico has grown in tandem with the relationship between the two countries and reached a scale unforeseen a generation ago. Inaugurated in 1982 by Prime Minister Pierre Elliot Trudeau, the stand-alone embassy, with its distinctive dark brown Mexican stone, has reached its capacity. Though the mission currently stands at 34 Canadian-based staff and 85 locally engaged staff, expansion this summer will see up to six more Canadians posted there with a corresponding growth in local hiring. Including contract employees, 150 people will probably be working at the embassy by 2009. Demands are particularly heavy on the Immigration Section, which deals with increasing numbers of temporary workers, and the Consular Section, whose growing client base includes both tourists and permanent or seasonal residents. Planning continues for construction of a new, larger embassy in the next few years.

Life and work in Mexico City are fast-paced and exciting. But whenever you need a little break, it's easy to slip into a local haunt, put your feet up, and enjoy an ice-cold Corona and spicy taco. And for the adventurous who are curious about local delicacies, the escamoles (ant larvae) are highly recommended.

AT A GLANCE

COUNTRY NAME: United Mexican States

CAPITAL: Mexico City

GOVERNMENT: Federal Republic

INDEPENDENCE: September 16, 1810

POPULATION: 105,900,000 (2007 est.)

LANGUAGE: Spanish

TOTAL AREA: 1,972,550 km²

GDP (PPP): US\$ 1.149 trillion (2006 est.)

GDP: Cdn\$ 960 billion (2007 est.)

REAL GDP GROWTH: 3.27% (2007 est.)

GDP PER HEAD (\$Cdn): 9,064 (2007 est.)

CURRENCY: Mexican Peso

EXPORTS: manufactured goods, oil and oil products, silver, fruits, vegetables, coffee, cotton

EXPORT PARTNERS: U.S.A., Canada, Spain, Germany, Colombia and Venezuela

IMPORTS: metalworking machines, steel mill products, agricultural machinery, electrical equipment, car parts for assembly, repair parts for motor vehicles, aircraft and aircraft parts

IMPORT PARTNERS: U.S.A., China, Japan, South Korea, Germany and Canada



INTRODUCING STEPHEN RIGBY

On March 3, Stephen Rigby officially joined Foreign Affairs and International Trade Canada as Associate Deputy Minister of Foreign Affairs. He sat down with *Our World* on April 23 to give some insight into his character, his objectives and the challenges that he faces.

Our World: *Could you tell us a little about yourself?*

Stephen Rigby: I call Ottawa home. I was born in Tanzania and I'm British by birth. I came to Canada in my preteen years. As a child, I travelled extensively with my family. I am married with two children aged six and nine (one boy and one girl). I have been in the federal government for about 28 years. I started my career in Customs and Excise and in the early 90s, when that department was merged with Taxation, I spent the next 10 years largely working on the tax side of things and came up through the ranks of that organization, essentially. In 2005, I elected to go to the Privy Council Office as Assistant Secretary to the Cabinet, Security and Intelligence. I maintained that role for 12 months, with the additional responsibility of National Security Advisor to the Prime Minister for the last two months. At that point, I was asked to go to the Canada Border Services Agency as the associate deputy minister. I spent a very good 18 months there before I received a call one day with the happy news that I was the

Associate Deputy Minister of Foreign Affairs. Five weeks later, here we sit.

OW: *How do your travels early in life serve you here at DFAIT?*

SR: They gave me, through a young person's eyes, a bit of international context. As a result, I see the world not only as a Canadian but also as a British citizen to a certain extent, and, as somebody who comes from a family tradition of extensive travel and affiliation with other countries.

OW: *What are your main areas of responsibility?*

SR: The main responsibility of any associate in Ottawa is to first and foremost support the Deputy Minister in his or her role. Here at DFAIT, because both deputies tend to travel extensively at various times, I do find myself back here in Ottawa acting for Len. More specifically, I've been given certain areas of focus including: the Americas; Canada, the United States and Mexico; national security

and intelligence; consular cases; the new International Platform Branch; and resource management.

OW: *Did you have any preconceived notions of DFAIT prior to starting this job?*

SR: DFAIT enjoys a certain rich reputation around town and I think most people view it as a very formidable place from the point of view of talent and ability, and its role as the fulcrum of Canada's diplomacy. Coming in the door, I would say without any reservation whatsoever that the perceptions I had about the talent level here are accurate. People work incredibly hard with great diligence and with a lot of passion for their chosen role.

OW: *What do you bring into this role?*

SR: I've had varying levels of international exposure so I'm not a total novice to the issues facing the department. I have significant experience in operational management and that is something that I can bring to this place. I think that my background and my experience in that area, for as long as I'm here, can be of use—particularly because of the Transformation Agenda and efforts in areas like the Chief Financial Officer model. At one time, I was Chief Financial Officer of the Canada Revenue Agency. I've been kind of steeped in that sort of world and Len and I have agreed that is an area where I can also lend a hand. What DFAIT is going through today in terms of transformation is something that I am quite familiar with. I can be a good source of experience in terms of change management and the challenges that we will be facing.

OW: *What are your main objectives?*

SR: Before you even talk about program objectives, my number one objective is to learn as much as I can, as fast as I can. When you come to an organization where one of the predominant characteristics is that most of the people have done this their whole career, you are faced with this formidable body of expertise in the sorts of things that this place does on any given day. That is an interesting challenge to an outsider. In terms of program and policy work, I've been spending a lot of time on Canada-U.S. issues. This is an area that is quite familiar to me from previous jobs I have had. I have also been studying the new Americas strategy and trying to contribute what I can, as quickly as I can, to ensure that it is launched effectively and that we see good traction in the first year of its existence.

OW: *What are your biggest challenges?*

SR: Coming in here, I didn't know the place and I didn't know the culture. I didn't know the little characteristics that fit together to make the whole tapestry of an

organization. And so, getting to know those things, and getting to know the people, are all important to me. It is a fascinating place with a massive agenda and, in the early going, there is not a day that I do not go home feeling relatively humbled by the experience I've just had.



STRONG SUPPORT: Stephen Rigby is accompanied by his staff, Maher Doleh (Program Officer) and Nancy-Louise Hustins, (Director/Chief of Staff).

It is a fascinating place with a massive agenda and, in the early going, there is not a day that I do not go home feeling relatively humbled by the experience I've just had.

OW: *What are your expectations of Headquarters and of missions with respect to serving Canadian interests?*

SR: I think we have to understand Canadian interests—both at a government and individual level. Probably our biggest challenge is in maintaining that level of understanding and resolving those two perspectives in our day-to-day operations.

OW: *What can staff expect of you?*

SR: I approach the job with some humility. As I've said, I'm a newcomer, so people can expect a lot of questions for some time to come. I try to conduct myself by the old saying: "Take the job seriously but not yourself." In that context, I think you can and should have fun at work. The last thing I would say is that I always fall back on basic logic to guide me through unfamiliar territory—the idea that C should follow B, which follows A, and none of the steps in the sequence should be missing. In their conversations with me, most people will find me working for that kind of natural flow and rhythm.

After almost 100 years on the scene, and in the face of increased globalization, our deputy ministers decided DFAIT was due for some important introspection. One thing seemed certain: it is time for change. DFAIT, for all of its valuable contributions and assets, needs to keep pace with an ever-evolving world while responding to government calls for renewal.

And so the transformation begins...

EMBRACING CHANGE

BY NATHALIE TRÉPANIÉ

“There is nothing like returning to a place that remains unchanged to find the ways in which you yourself have altered.”

—Nelson Mandela

Two very recognizable faces stare across at Lucie Edwards, the head of the Office of Transformation (FXIT), every day. They serve as her inspiration.

“I have a picture of Nelson Mandela and one of the King of Bhutan in my office as symbols of change,” explains Lucie, adding: “The two leaders convinced their countrymen to embrace a sweeping transformation for their respective societies—in one case, turning a feudal monarchy into a democracy and, in the other case, turning apartheid into a rainbow nation. But even more impressive, they didn’t dictate what had to happen. They trusted ordinary people, people like you and me, to set the change agenda and see it through.”

And a mighty wind of change is about to sweep through the corridors and missions of DFAIT. The change that will guarantee the department’s transformation was spearheaded by our deputy ministers, in answer to government calls for renewal and in light of our 100-year anniversary.

As the lead in this process, Lucie and her team are overseeing a transformation that will fundamentally reshape the department and its work. And while the goals will not be achieved without some challenges and perhaps even some pains, in the end she is confident that DFAIT’s transformation is good news.

“Employees will see three kinds of benefits. The emphasis on enriching career experience, for example, is going to be very valuable to employees. The emphasis on delivering client services and a range of program management skills will significantly improve life experience. And in an organization that has tremendous esprit de corps and a tradition of pride about working for a great national institution, being able to deliver on our priorities, and deliver well, will be tremendously important for morale,”

says Lucie. “I think people will feel even more proud to work for a very strong, very effective organization.”

Lucie must ensure that DFAIT’s transformation meets all of its goals. Transformation will be sweeping and will focus on six key areas: alignment with government priorities; strengthening our international platform; improving services to Canadians, focussing on our core policy business; strengthening accountability; and renewing our human resources. Lucie and her team, which will eventually consist of six employees and a virtual team drawn from all parts of the department, will ensure that all those objectives are met in a timely manner.

Phase I will take us through the first 18 months of a five-year transformation agenda. Resources are being devoted to our four departmental priorities: Afghanistan, the Americas, emerging markets and transformation.



SHAKING THINGS UP: As head of the Office of Transformation, Lucie Edwards is overseeing a transformation that will fundamentally reshape the department and its work.

We have already seen the addition of an emergency management component to the new Consular Services and Emergency Branch as a result. There has also been the creation of an International Platform Branch; the creation of a new chief financial officer model and the strengthening of our audit and evaluation function with a new Chief Financial Audit Executive.

Phase II will begin in the fall and be devoted to change management and results. Phase III will culminate in year four, at which time DFAIT will undergo another strategic review.

And while transformation is a response to changing

upon one dominant culture. To do the job, we need a whole range and array of skills.”

Employees will have ample opportunity to hone those skills with the focus on human resources. She says employees who do not fall within a specific priority should not be discouraged but rather, embrace an opportunity.

“If you are doing something that you truly love and you think is important and learn that you have to stop because we think there is something else we can do better – that can be very hard for people. It has to be stressed that anyone whose job is affected by transformation will receive strong support, said Lucie.



INSPIRING CHANGE: Pictures of Nelson Mandela and the King of Bhutan remind Lucie Edwards that staff can help set the agenda and see it through. Left: Lucie offers Nelson Mandela proof of his honorary Canadian citizenship. Right: she sits with Jigme Khesar Namgyal Wangchuck, the King of Bhutan.

“We will succeed to the extent that every employee feels involved and invested in this process.”

times, it is reasonable that our tools and ways of communicating should also reflect these new times. It is therefore appropriate that we further incorporate the power of new technology in our communications, both inside and outside the department.

Much of the growth that results from transformation will be felt in the field. “We are moving resources very broadly from headquarters into the missions,” Lucie notes. “That means that how we run things at headquarters is going to have to change. That will result in simplified systems,” she adds.

“We are moving from an environment that will be more foreign and less office,” she explains. “That will be a big change, but I think it is a change that will be very empowering because it will result in an increase in quality, hands-on work.

And that sense of empowerment, Lucie adds, will be felt by everyone. “This is not an institution that can rely

Lucie knows that change can be a difficult process. “It will be a challenge to experience so much change in so many different directions,” she admits. “But given that DFAIT employees are working on global issues, which are in a constant state of flux, it should be familiar territory.”

Lucie says that clients and staff will have a large say in how well the department is achieving its goals and she expects performance surveys and similar tools to help determine that level of success. And success, Lucie insists, will be a direct result of staff.

Foreign Affairs Deputy Minister Len Edwards would agree. When asked how this transformation project would be different from earlier exercises, his response was immediate: “Because you are going to make it happen.”

“We will succeed to the extent that every employee feels involved and invested in this process,” Lucie notes, while encouraging employees to offer their own ideas and advice on how DFAIT’s transformation should move forward.

CHANGING PUBLIC PERCEPTIONS

BY MYLÈNE LATOUR

"I haven't seen them (Canadian officials) do much of anything' to assist Martin. I have no hope that this government would lift a finger to help her." (Ottawa Sun, January 2008)

"One Canadian MP calls Canada's passivity 'unacceptable.'" (Kingston Whig-Standard, Ottawa Sun, January 2008)

The case of Brenda Martin is but one example of Canadian consular services coming under fire.

Existing preconceptions about consular work often feed these negative reactions. There is a belief, for example, that the Government of Canada has some degree of control over another country's judiciary processes. There is also a notion that appealing to the media will somehow lead to a quicker or more satisfactory resolution.

It goes without saying that the public's perception of consular services has a direct impact on the department as a whole and, by extension, on the government and on Canadian interests in general.

"Just like the governments of other countries, the Government of Canada needs to adapt to a work environment that has become more politicized, while also contending with the media's growing interest in consular issues. The demand for all of our consular services has tripled since 1997 and will continue to increase. We must now manage a greater number of consular cases, some of them extremely complex," notes Bill Crosbie, Assistant Deputy Minister of the new Consular Services and Emergency Management Branch.

The creation of the Branch, which will oversee three bureaus, will improve the overall visibility of consular services. It will also create new resources for case management and develop strategies to better respond to

emergencies.

According to Lillian Thomsen, Director General of the Consular Policy and Advocacy Bureau, the Bureau must also continue to inform Canadians about various concerns around the world. It will therefore focus on improving and promoting its Travel Information Program as well as increasing its number of consular publications. A major advertising campaign has already been announced to that end.

Currently, there are not enough case management officers either in Ottawa or abroad to effectively address the ever-growing number of consular cases. The Consular Operations Bureau, under Director General Michael Welsh, will therefore concentrate on issues such as creating new resources.

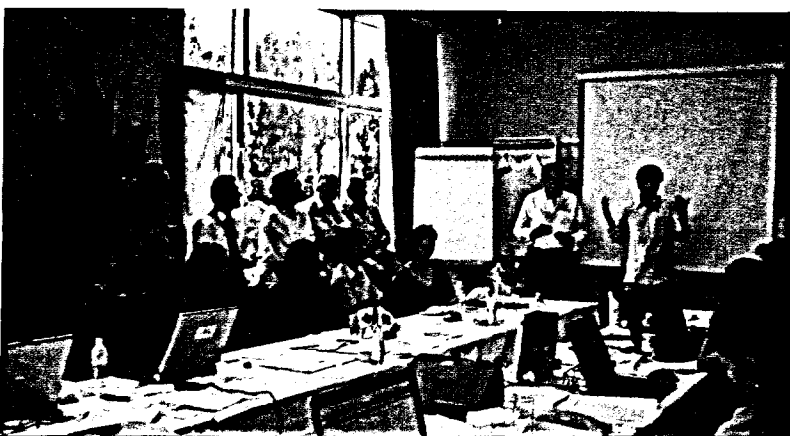
Recent events in Pakistan and Kenya have clearly shown that contingency plans, which include key information on Canadians abroad, available means of communications and transportation, and locations that could serve as pre-evacuation meeting points, have a direct impact on a mission's ability to help Canadians in emergencies.

In the future, emergency planning will have to be conducted within a larger framework. The new Emergency Management Bureau will provide a focal point and a common services platform to assist lead branches and partner departments such as Public Safety Canada to ensure a more collaborative response.

Bill Crosbie's team is already designing a new Global Watch and Emergency Response Centre, which will expand on the department's existing emergency operations centre. Efforts are also being made to build on current departmental capacity for rapid response teams and to create regional intervention centres (hubs), located abroad, along with a new full range of policies and programs.

Mylène Latour is an officer for the Travel Information Program in the new Consular Services and Emergency Management Branch.

CANADIAN EVACUATION FROM LEBANON: Operations Centre in Turkey, Summer 2006



Bringing back to the 1980s the cross-Canada tour was becoming something of a rite of passage for every new foreign service officer. This year was no different with 18 new recruits embarking on what was sure to be one of the most memorable training experiences of their careers.

SEEING THE WORLD THROUGH THE EYES OF CANADIANS

BY MARGARET BUHAJCYK



We all remember our cross-Canada tours. My group, Team Aurora, departed February 24, with an itinerary that would take us from Quebec to Nova Scotia, Manitoba, British Columbia and finally, the Northwest Territories. Our excitement was in part fuelled by the countless “crossCan” stories shared by our colleagues in the days leading up to our departure.

Over the next three weeks we had the opportunity to see Canada through the eyes of a myriad of different actors. From Quebec’s efforts to raise its international profile to Manitoba’s goals for the Northwest Passage and Nova

Scotia’s Atlantic Gateway Strategy, the role of the provinces in advancing Canada’s international objectives became

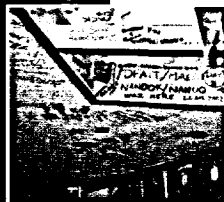
quickly apparent. We were also inspired by the ability of local NGOs, businesses and universities to mobilize their resources in support of Canadian values, opportunities and interests. While environmental issues were a common theme in B.C., the Western Canada Wilderness Committee took a more hands-on approach by leading us on a hike through Victoria’s old growth forest. The Asia Pacific Foundation introduced us to the concept of “global Canadians” and the National Microbiology Laboratory shared its lessons from the global SARS outbreak. In the north, we experienced Canada’s Inuit culture while watching the two-foot high kick competition at the 2008 Arctic Winter Games.

At the end of our tour, we had a chance to reflect on our experiences while biting into fresh Arctic char at Bullock’s Bistro, a crowded, Yellowknife eatery ensconced between walls that proudly displayed the scribbled signatures, business cards and photos of previous patrons.

We realized that the very diversity of Canada’s provinces, communities and professionals is what has enabled our country to remain actively engaged on such a broad range of international issues. Our meetings with academics, businesspeople, scientists and journalists broadened our professional networks and our perspectives.

And as we left Bullock’s that night, something familiar caught our eye. Etched deep into one of the window frames was a note: “DFAIT-MAECI, Team Nanook 2002.” Glancing slightly above, we noted that previous recruits had also left their mark. It was now our turn to continue the tradition.

Margaret Buhajczyk is completing her first assignment at the Secretariat for the Americas Strategy where she supports the coordination of Canada’s re-engagement in the Americas.



CONTINUING THE TRADITION (from left to right): Taryn Firkser, James Johnson, Margaret Buhajczyk, Brian Shipley, Scott Giesbrecht, Kaitlyn Pritchard, host Leon St-Arnaud of Vignoble Isle de Bacchus, Gerald Boamah, Richard Bruneau, Long Wu. Picture by Sree Sanyal.

PARIS, FRANCE

TOP FIVE PLACES TO VISIT

Paris offers a virtually unlimited range of attractions and visiting opportunities. Photographer Sophie Pasquet and Pierre-David Jean, Desk Officer for France and Monaco, took up the almost inconceivable challenge of narrowing the list of must-see sites in the City of Light to just five.

Quai Branly Museum

Located on the former site of the Ministry of Foreign Trade, Paris's newest museum is dedicated to the arts and civilizations of Africa, Asia, Oceania and the Americas. In addition to its temporary exhibits, this unique architectural site features over 3,500 works on permanent display. It's best to go early to avoid the crowds. www.quaibrantly.fr/

André-Citroën Park

Opened in 1992, this large public park was built on the site of the former Citroën plant. Featuring numerous water areas and two greenhouses filled with exotic plants, the André-Citroën Park is an ideal spot for relaxation. Its many fountains offer welcome relief on hot summer days. For a bird's-eye view of Paris, be sure to take a ride in the Eutelsat balloon.

The banks of the Saint Martin Canal

Spanning some 4.5 kilometres, the Saint Martin Canal underwent a significant overhaul at the beginning of the decade, which suddenly transformed the character of this traditionally working-class district. Within just a few years, its banks have become a favourite place for walks, shopping and conversation in one of its many cafés. To think that the Canal narrowly escaped being turned into a highway in the 1970s! Don't miss the Chez Prune café and the Antoine et Lili boutique, which are a good reflection of the new image of this "boho-chic" district.

Parc des Buttes-Chaumont

Built during the Second Empire on the site of an old quarry, the Parc des Buttes-Chaumont is well worth the detour into the 19th arrondissement. Its green slopes and cliffs, along with its waterfall and lake, make it an ideal picnic site. For a panoramic view of Paris, go up to the park's Temple of Sybil.

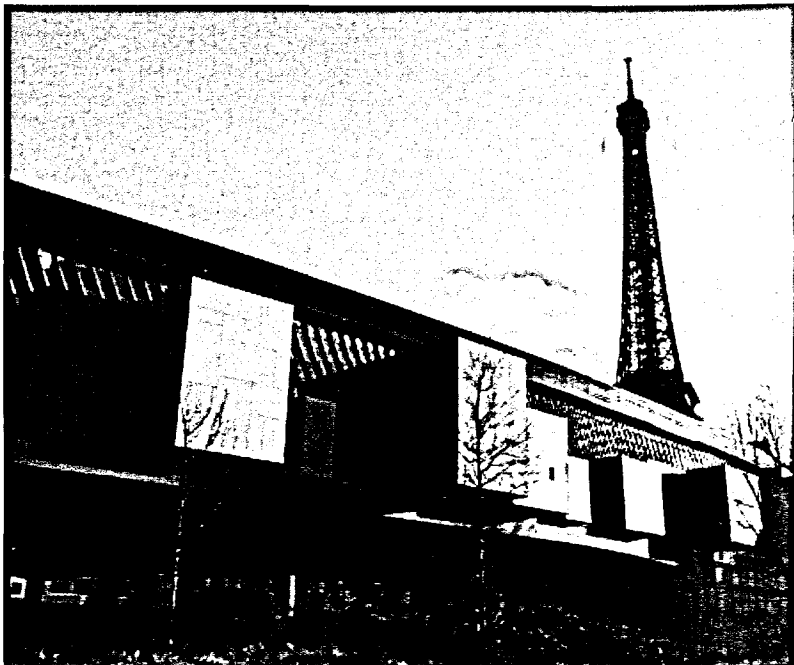
Arcades

For a rainy day activity, we suggest a walk through some of Paris's arcades, such as the Galerie Vivienne, the Passage Jouffroy, the Passage des Panoramas and Verdeau. These



arcades are replete with a variety of shops, second-hand bookstores and cozy little cafés.

Pierre-David Jean is the Desk Officer for France and Monaco in the European Union and Southwest Europe Division. Formerly employed by the Foreign Service Institute, Sophie Pasquet is currently a photographer in Paris and provides photo tours in the French capital. www.sophiepasquet.com.



OFFSIDE: WHERE SPORTS TRANSCEND POLITICS

BY FLORENCE NGUYEN

It is May 2006 and a bus is making its way to the Tehran stadium for the final soccer match, pitting Iran against the Kingdom of Bahrain. The bus is filled with fans waving the Iranian flag, already intoxicated by their idols' victory. Yet, not far away, a child of about 10 is standing apart from the virile shouts, face decked out in the colours of Iran, a black cap barely concealing the delicate feminine features.

In Iran, under Islamic law, women do not have the right to enter the soccer stadium, a huge enclosure that can hold some 80,000 fans of the most popular sport on the planet. Yet an increasing number of female soccer fans in Iran aspire to see their team in the flesh and cheer on their national heroes. To defy the ban, the young girl accepts a bribe from a ticket vendor to brave the guards. But she ends up being discovered and confined to a holding area near the stadium with other disguised girls. Far from being discouraged, the young prisoners have many ingenious ways of trying to win over their guards and eventually, attend the game.

Screened at the Berlin Festival in 2006, where it won the Silver Bear, *Offside*, the fifth film from Iranian filmmaker

Jafar Panahi, makes a strong impression. Shot in real time during the match that qualified his country for the 2006 World Cup, *Offside* delivers a subtle criticism of social inequalities in the country of the ayatollahs, using an air of false levity and making forays into comedic tragedy. The director hits the bull's eye by questioning the validity of the restrictions on women in his country. He is careful not to name any of his protagonists. With minimalist staging and its pseudo-documentary look, the film is part of the new movement in Iranian cinema that aims to be political while dissociating itself from politics.

Though banned in Iran, DVD copies of the film have nevertheless been widely distributed in the country. Here, *Offside* has been available on DVD for a few months and deserves to be seen, if only to gain a better understanding of a culture in turmoil that the West still knows too little about.

Flo Nguyen joined DFAIT on Dec. 3, 2007, from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, for a two-year assignment as a communications strategist. She has also worked as a journalist, covering national issues and movies.

FIVE RECENT MUST READS

1. *Ambassador Assignments: Canadian Diplomats Reflect on Our Place in the World* / Edited by David Reece (MAIN FC 242 .A64 2007)



This essay collection presents the candid reflections of nineteen Canadian ambassadors and high commissioners on the role of the Canadian Foreign Service in the present era.

2. *Canada's international policies: agendas, alternatives, and politics* / Brian W. Tomlin, Norman Hillmer and Fen Osler Hampson (MAIN FC 242 .T64 2007)

This book provides an overview of Canada's international policies as they relate to trade, investment, development, defence and human security. Background information on how and why policies are developed is also covered by the authors.

3. *Le Proche-Orient éclaté 1956-2007 (The Fragmented Near East, 1956-2007)* / Georges Corm (MAIN DS 63.1 .C67 2007)

Continually updated work recounting the historic events that have shaped the Near East and which help us to both better understand the current context of this region and

anticipate its future.

4. *The Sun Climbs Slow: Justice in the Age of Imperial America* / Erna Paris (MAIN KZ 6314 .P37 2008)

In *The Sun Climbs Slow*, Erna Paris traces the progression of the International Criminal Court from its inception up to the present day and offers a detailed account of the Court's slow progression from an "ineffective" institution to one of great potential and importance to the international community.

5. *The Unexpected War: Canada in Kandahar* / Janice Gross Stein and Eugene Lang (MAIN DS 371.412 .S74 2007)

Janice Stein and Eugene Lang probe into Canada's governmental policy role in Afghanistan and the challenges that it faces attempting to unify different government departments by working together.

Compiled by the Jules Léger Library. For more information on library services and resources, please visit <http://intranet.dfait-maeci.ca/departement/sxd/Resourses/library/library-en.asp>.



THIS YEAR'S MINISTER OF FOREIGN AFFAIRS AWARD for Foreign Policy Excellence and for Consular Excellence, were bestowed on January 30 to the Canadian Embassy in Kabul Team and the Iraq Hostage Team, respectively. The first award recognizes outstanding individual or collective contributions to Canada, Canadians and Canadian foreign policy. The second recognizes outstanding consular services to Canadians at home and abroad. The Kabul Team was recognized for its exceptional commitment toward attaining Canada's objectives in Afghanistan as well as for having contributed to the development and elaboration of Canada's policy towards Afghanistan under exceptionally difficult circumstances. A citation was given to Heidi Hulan for her key role in promoting the concept of Responsibility to Protect and ensuring its endorsement by world leaders at the 2005 UN World Summit. The recipient of the MINA Award for Consular Excellence was the Iraq Hostage Team, which managed the release of two Canadian Christian Peacemaker hostages who were held for 118 days in Iraq (see pp. 13-15 for first person account of the ordeal). The Iraq Hostage Team included representatives of various Government of Canada agencies and departments who worked tirelessly to ensure the safe release of the two Canadian hostages.

JANET DERONZYNSKI, TRADE COMMISSIONER for Canadian Wine, Spirits and Beer (BMM), has been recognized for her contribution to the Canadian wine industry at an awards ceremony in Niagara. As one of five recipients, Janet was awarded a "Promote the Promoters Award" by the Cool Climate Oenology and Viticulture Institute (CCOVI) at Brock University. Janet is responsible for overseeing the department's Canadian Wine Initiative (CWI), as well as for working with industry to develop and coordinate an international market development strategy for the sector. Recipients are nominated by the grape and wine industry, with winners chosen by an industry panel under the auspices and approval of CCOVI. Janet was acknowledged at the annual Cuvee Gala Awards ceremony held in Niagara on February 29, 2008.



ON MARCH 5, Prime Minister Stephen Harper presented the Public Service of Canada's Outstanding Achievement Award for 2007 to DFAIT's own Denis Comeau, currently Inspector General of DFAIT. Denis was among only five to receive the award. He was recognized for his efforts in Thailand during the December 2004 tsunami. Denis' first thoughts when interviewed were to recognize the efforts of all the individuals who worked so diligently and tirelessly during the difficult ordeal. "This was a team effort," he noted. "I would like to thank everyone, from those who were with me in Phuket, to my dedicated embassy staff and their spouses in Bangkok to all of those who were involved at headquarters and who also worked 24/7 on this file. While it is of course very gratifying to receive this sort of recognition, I am also conscious of the fact that this is testament to everyone's hard work." Denis noted that the Public Service Award and other similar awards are important for the motivation and recognition that they bring to both individuals and groups.

MINISTER OF INTERNATIONAL TRADE DAVID EMERSON on February 4 held a special event to recognize the efforts of two groups who successfully concluded free trade negotiations with Peru and with the European Free Trade Association (EFTA). Noting the important contributions these two agreements would bring to Canadian companies and to Canada, Mr. Emerson thanked both teams for their tireless and ultimately, successful work. To learn more about these negotiations, see "Bridging the Divide" and "When the Stars Align".

